ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/31-2005
ISBN 0-660-62954-2

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2005

Hon. Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.
Minister of Transport

Canada

106-00802/

Table of Contents

SECTION I – OVERVIEW
1.1 Chairman's Message 1
1.2 Management Representation Statement 3
1.3 Summary Information 4
1.3.1 Raison d'être 4
1.3.2 Mandate and Mission 4
1.3.3 Strategic Outcome and Agency Spending 5
1.4 Overall Agency Performance 7
1.4.1 Operating environment and context 7
1.4.2 Narrative summary of performance 9
1.4.3 Key Partners 12

SECTION II – ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME
2.1 Strategic Outcome 15
2.2 Performance by Priorities and Linkages to Key Services 16
2.2.1 Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames and Assist in Resolving Disputes Through Mediation and Other Informal Processes 16
2.2.2 Protect the Interests of Canadian Transportation Users, Carriers and Other Affected Parties 22
2.2.3 Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities 28
2.2.4 Continue to Implement Management Excellence 30

SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION
3.1 Organizational Information 35
3.2 Financial Performance Overview 35

SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST
4.1 Annual Reports 47
4.2 Contacts for Further Information 47
4.3 Legislation and Regulations Administered 48
4.4 Canadian Transportation Agency Results Chain 50

SECTION I – OVERVIEW

1.1 Chairman's Message

This 2004-2005 Performance Report for the Canadian Transportation Agency provides parliamentarians and citizens with a tool to determine whether the Agency is performing as anticipated in the 2004-2005 Agency Report on Plans and Priorities.

This report will assess our performance against the Agency's priorities of resolving transportation disputes through formal and informal processes, protecting the interests of parties within the federal transportation network and improving the accessibility of persons with disabilities to that network.

Building on the solid foundation established under the Management Excellence initiative in 2003-2004, the Agency continued to improve organizational efficiency and management practices by focusing on case management, corporate human resources planning and resource management. Audits conducted reflect the success of our efforts to date.

To set the context for this report, some of the environmental factors in which the Agency operates are noted. These include reorganizations, mergers, acquisitions, growth in some markets and cutbacks in others, global competition, fluctuating economic realities and evolving user demands. All have had a profound impact on Canada's transportation industry and on the Agency as an economic regulator.

In such a charged environment, the Agency's caseload is increasing. Work of our 270 or so employees resulted in 3,381 rulings (up from 2,850 in 2003-2004). Demand for our alternative dispute resolution services is increasing, with 20 cases going to mediation (up from 10 in 2003-2004). Complexity and sensitivity are also increasing with numerous high-profile decisions, such as the decision about the Canadian ownership and control of the restructured Air Canada. And rail trackage under federal (and Agency) jurisdiction increased by 8 per cent last year with the acquisition of BC Rail by CN.

Our rigorous and effective regional enforcement operation remains important, with 277 on-site and facilities inspections conducted last year, some involving suspected illegal air operators. Meanwhile, the Agency is preparing to respond to new legislative initiatives that may add to its responsibilities, at a time when its resources are being reduced as a result of the proposed elimination of the Air Travel Complaints Commissioner position.

And, of course, there was Jetsgo, a significant event during the period of this report. When the Canadian air carrier Jetsgo ceased operations on Friday, March 11, 2005, the Agency, like just about everyone else, was caught by surprise. By 10 a.m., the three operators on duty at the Agency's call centre logged in more than 3,000 phone calls about Jetsgo. By day's end, they would log in 134,000.

Our employees put forward enormous effort to provide citizens with timely advice about options, rights and recourse, and we referred callers to the appropriate organizations for immediate help. We also made sure that charter permits – required by carriers wanting to provide alternate transportation to Jetsgo's stranded charter passengers – were issued on a priority basis throughout that weekend. I am confident that the Agency's performance with Jetsgo reflected well on the Government of Canada and that it is but one of the examples to be found in this report that demonstrate the level of the Agency's performance in 2004-2005.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

1.2 Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2004-2005 Performance Report for the Canadian Transportation Agency.

This report has been prepared based on the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports*:

- It adheres to the specific reporting requirements;
- It uses an approved Business Lines structure;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;
- It provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer
August 26, 2005

1.3 Summary Information

1.3.1 Raison d'être

The Canadian Transportation Agency is responsible for the economic regulation of air, rail and marine transportation in Canada. It is an independent, quasi-judicial, administrative tribunal that makes decisions about these modes of transport. In its administration of the Government of Canada's transportation legislation and policies, the Agency helps ensure that the federal transportation system is efficient and accessible for the benefit of all Canadians.

1.3.2 Mandate and Mission

The Agency performs the functions vested in it by the *Canada Transportation Act* and related legislation (see section 4.3 for a list of legislation and regulations that the Agency administers in whole or in part). The Agency licenses air and rail carriers, has the authority to resolve transportation rate and service disputes, handles complaints, issues codes of practice and makes regulations when necessary. It also has the authority to order the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. As Canada's designated aeronautical authority, the Agency is also directly responsible for the economic regulation of international air transport to and from Canada. The Agency has all the powers, rights and privileges of a Superior Court to exercise its jurisdiction and to issue decisions and orders.

Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada and others directly affected by them. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the *Canada Transportation Act*, but also the Agency's roles and responsibilities. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally before issues escalate and affect the efficient functioning of the transportation system. The Agency consults as widely as possible on issues that are important to the transportation industry. By remaining open and by listening to all affected parties, the Agency strives to ensure that its decisions are both responsive and responsible.

Through its activities, the Agency contributes to the achievement of a "fair and secure marketplace", which is one of the key Government of Canada outcomes related to a sustainable economy. It also helps improve the quality of life of all Canadians because an efficient and accessible transportation system benefits everyone.

More information about the Agency can be found on its Web site at www.cta.gc.ca. More specifically, information about the Agency's structure, its mission, its values and how it operates can be found at www.cta.gc.ca/about-nous/index_e.html.

1.3.3 Strategic Outcome and Agency Spending

The Agency's performance and financial tables presented in this report were prepared on the basis of a single business line, the Canadian Transportation Agency program, focused on realizing one strategic outcome:

Strategic Outcome

A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system

The resources used in working towards achieving this outcome for fiscal year 2004-2005 are summarized in the following tables:

Total Financial Resources (in thousands of dollars)

Planned	Authorities	Actual
24,711	28,215	27,176

Total Human Resources

Planned	Actual	Difference
257	270	13

Summary of Performance in Relationship to Strategic Outcome and Priorities

2004-2005 Priorities	Type	Expected Results and Current Status
Making sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assisting in resolving disputes through mediation and other informal processes	Ongoing	Fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues Partially achieved and ongoing (See section 2.2.1)
Protecting the economic and other interests of Canadian transportation users and carriers and other affected parties	Ongoing	Protection of economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties Achieved and ongoing (See section 2.2.2)
Improving the accessibility of the federal transportation system for persons with disabilities	Ongoing	Removal of undue obstacles from federally regulated transportation for persons with disabilities Achieved and ongoing (See section 2.2.3)
Continuing to implement management excellence	New	Improved management tools and practices Partially achieved and ongoing (See section 2.2.4)

Spending and contribution to results by program area

Program areas	Spending ($000's) 2004-2005	Fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues	Protection of economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties	Removal of undue obstacles from federally regulated transportation for persons with disabilities	Improved management tools and practices
Air Transportation	**6,644** (78 FTEs)	√	√		√
Rail Transportation	**4,522** (49 FTEs)	√	√		√
Accessible Transportation	**2,198** (21 FTEs)			√	√
Marine Transportation	**858** (10 FTEs)	√	√		√
Members, Legal and Regulatory Support	**5,590** (45 FTEs)	√	√	√	√
Corporate and Information Technology Services	**7,364** (67 FTEs)	√	√	√	√
Total	**27,176 (270 FTEs)**				

1.4 Overall Agency Performance

1.4.1 Operating environment and context

The Agency's program is funded by Parliament through an operating expenditures vote. It operates within the context of the very large and complex Canadian transportation system (for details, see Transport Canada's Web site at www.tc.gc.ca).

As an independent, quasi-judicial tribunal, the Agency makes decisions on a wide range of matters involving federally regulated modes of transportation (air, rail and marine). Most of the Agency's activities and workload are generated by demand from users and operators of the federal transportation system. The tribunal's decisions are rendered by Agency Members who are appointed by the Governor in Council. This includes the Chairman, who also acts as the Chief Executive Officer, and the Vice-Chairman, who are both Members of the Executive Committee. The Agency's tribunal decision-making process is governed by its General Rules, entrenching the rules of

fairness, which ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. More information about this process can be found at www.cta.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html.

During 2004-2005, a number of factors have influenced the delivery of the Agency's activities and services, notably:

The Court-ordered Stay on matters affecting Air Canada

Air Canada operated under court protection from its creditors from April 1, 2003, until September 30, 2004. A stay order imposed by the Ontario Superior Court of Justice meant that the Agency could not process consumer complaints against Air Canada during fiscal year 2003-2004 and the first half of 2004-2005. Late in 2004, Air Canada filed a submission with the Agency stating its position that all complaints that pertain to incidents that occurred on or before April 1, 2003, were extinguished when the stay order was lifted by the Court and should no longer be addressed by the Agency. The Agency is of the view that Air Canada's interpretation is incorrect and filed a motion with the Court seeking an interpretation of the matter. At year-end, 98 cases were on hold pending the resolution of this matter. After year-end, the Court ordered the Agency and Air Canada to resolve the matter between them. Since then, the Agency has taken the initiative to reopen discussions with Air Canada in a further attempt to resolve the issues outside of the court process. Depending on the outcome of these discussions, numerous outstanding cases may need to be processed during 2005-2006, in addition to the Agency's regular workload.

BC Rail

The Canadian National Railway Company's (CN) acquisition of BC Rail, Canada's third largest railway with 2,300 kilometres of track, greatly increased the size and shape of the country's federally regulated railway system in 2004. The role of the Agency, as economic regulator of those railways under federal jurisdiction, expanded accordingly.

The Commissioner of Competition, in response to concerns from shippers and connecting carriers in Vancouver, made it a requirement of the BC Rail transaction that the Agency carry out a monitoring role of the BC Rail transit times from points in northern B.C. to Vancouver. The Agency will, on a regular basis, report the transit times to the connecting carriers, BC Rail, CN and the Competition Bureau.

Government expenditure review and proposed legislative mandates

The term of the most recent Air Travel Complaints Commissioner expired on September 30, 2004. As part of the Expenditure Review Exercise, the Government has confirmed through the 2005 Federal Budget its intention to eliminate the position of the Commissioner. This was further confirmed through amendments under Bill C-44, which were tabled in Parliament on March 24, 2005. These proposed legislative amendments

provide for the elimination of the Commissioner's position, but maintain the Agency's mandate to address air travel complaints that fall under its jurisdiction. Bill C-44 also proposes additional responsibilities for the Agency related to rail matters, as well as reducing the number of Members who hear cases.

Funding for the Air Travel Complaints program, as well as for additional Agency mandates implemented under amendments to the *Canada Transportation Act* in 2000, was never included in the Agency's base reference levels. Since 2000, the required funding has been provided through temporary transfers from Transport Canada.

As a result of Expenditure Review reductions, Transport Canada's base reference levels will be reduced and funding previously available to the Agency from Transport Canada will be reduced by $2.6 million over three years. Considering the small size of the Agency, these reductions are very significant. At the end of the fiscal year, the Agency was assessing the impact of these reductions and developing a plan of action to deliver its broadened legislative mandate using fewer resources.

Other factors

Although there has been steady progress in making the Canadian transportation system more accessible for persons with disabilities, this will continue to be an area of importance for consumers, the industry and the Agency. Canada's population of senior citizens is among the fastest growing in the world, and as the population ages, there will be a greater number of people with mobility, vision or hearing impairments wanting to travel.

Reorganizations, mergers, acquisitions, service growth in some areas and cutbacks in others, global competition, fluctuating economic realities and evolving user demands have all had a profound impact on the transportation industry in recent years. In such a changing environment, market forces can and do break down. This can have a negative impact on the efficient functioning of the transportation system and ultimately on the quality of life of Canadians. Travellers should be able to expect fair treatment, carriers and shippers evenhanded regulation, and Canadians an efficient transportation network. Transportation legislation enables the Agency to intervene and take action, but discharging this responsibility is a challenge in a dynamic and evolving environment. The Agency continually consults with stakeholders to ensure that it is well positioned to take appropriate action. Changes in the nature and quantity of disputes can create workload problems. How the Agency is handling this challenge is discussed later in this report.

1.4.2 Narrative summary of performance

During 2004-2005, the Agency pursued four priorities. Below is a brief summary outlining the Agency's achievements in meeting these priorities.

Making sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assisting in resolving disputes through mediation and other informal processes (refer to section 2.2.1 for detailed discussion)

The Agency continued to achieve its objective of issuing sound decisions and resolving disputes through mediation and other informal processes. The Agency was also able to issue its decisions within the statutory time frames in most cases, but exceeded it in some.

- more than 3,000 Agency rulings were issued;
- the average processing times of charter permits and coasting trade applications were 13 and 11 days respectively;
- the average processing time of other applications increased (going from 100 days to 127 days) – this increase reflects the issuance of several decisions that had been on hold due, in part, to the Air Canada situation;
- there are several other accessible files for which the 120-day deadline will be exceeded as they are on hold pending the outcome of matters beyond the Agency's control (e.g. court decisions); and
- in addition to formal decisions, many transportation complaints affecting air, rail and marine transportation were resolved through mediation and informal facilitation by Agency staff. Very positive feedback was received from the results of an evaluation of the mediation activities.

Protecting the economic and other interests of Canadian transportation users and carriers and other affected parties (refer to section 2.2.2 for detailed discussion)

Evidence that the Agency achieved this result can be summarized as follows:

- the review of compliance with the air licensing requirements (liability insurance, adequate Canadian aviation document issued by Transport Canada and, in the case of Canadian carriers, the Canadian ownership and control requirements, as well as for certain licences, financial requirements) resulted in more than 1,200 air licensing applications being processed, including applications for new licences as well as suspensions, cancellations and reinstatements;
- upon review of the new corporate structure of Air Canada and of Air Transat, the Agency concluded that both carriers continued to meet the Canadian ownership and control requirements;
- following Jetsgo's decision to cease operations in March 2005, timely advice was provided to ticket holders and priority was given to quickly issue charter permits to other air carriers seeking to provide alternate transportation to Jetsgo's charter passengers;
- negotiations for new or amended bilateral air agreements were held with 11 countries;

- the Agency's regional enforcement staff conducted 248 on-site inspections throughout Canada and 29 facilities inspections. Investigations into suspected illegal air operations identified 18 contraventions;
- upon assessment that adequate liability insurance was in place, two new railway companies received certificates of fitness while three other rail certificates were amended. Two certificates were suspended when the Agency determined that railway operations were not being performed and liability insurance was inadequate;
- after having assessed their environmental impact, two railway construction projects were allowed to proceed and numerous other projects continued to be monitored for their potential effect on the environment;
- the Agency determined that the Canadian Pacific Railway Company (CPR) exceeded its revenue entitlements under the revenue cap regime for Western grain and ordered the carrier to pay a penalty of $338,008 to the Western Grain Research Foundation;
- the Agency's expertise in rail transportation matters was provided to other federal government departments to deal with complex transportation issues;
- extensive meetings and consultations were held with shippers and carriers regarding the shortfall in Western rail and port capacity;
- the interests of the Canadian marine industry were protected in the consideration of 121 coasting trade applications.

Improving the accessibility of the federal transportation system for persons with disabilities (refer to section 2.2.3 for detailed discussion)

Evidence that the Agency contributed to the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities includes:

- the Agency required transportation service providers to take corrective measures on 31 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities;
- guidelines were released to improve the accessibility of services provided by small aircraft;
- a new code of practice on *Removing Communication Barriers for Travellers With Disabilities*, which applies to air, rail and marine carriers and terminals, was launched along with an implementation guide;
- a questionnaire to monitor compliance with the new Communication Code was developed and distributed to carriers and terminal operators;
- the *Reservation Checklist*, a guide to help travel agents assess and document the needs of travellers with disabilities, was updated to apply to all modes of transportation;
- compliance by air, rail, and marine carriers and terminal operators with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* was monitored and follow-up action was taken as needed;
- discussions were organized with several carriers and terminals to enhance services to persons with disabilities;

- forty-seven accessibility complaints were resolved through mediation and formal rulings;
- accessible transportation and uniform service standards for Canadians with disabilities travelling within Canada and abroad were promoted at conferences and trade shows.

Continuing to implement management excellence (refer to section 2.2.4 for detailed discussion)

Although work will continue over the next few years, the Agency made substantial progress in implementing more modern management tools and practices within the Agency:

- an integrated risk management framework was implemented;
- a Performance Measurement Plan was developed and implementation will begin in fiscal year 2005-2006;
- the Agency's case management system was improved to respond to key information needs under the Performance Measurement Plan;
- key performance information and workload indicators were incorporated into the annual operational planning and resource allocation processes;
- a priority-setting framework was developed as a management tool;
- the processes for Agency cases were reviewed and opportunities for streamlining were identified and are being considered by Agency Members and management;
- the Public Service Commission commended the Agency for its sound management of the staffing framework.

1.4.3 Key Partners

The Agency is one of many players involved in transportation and maintains close ties with its various co-delivery partners, primarily Transport Canada, International Trade Canada, the Canada Border Services Agency and the Canadian Human Rights Commission. Refer to the Agency's Web site for details on these relationships at: www.cta.gc.ca/about-nous/partners_e.html.

SECTION II – ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME

2.1 Strategic Outcome

This Performance Report provides information on the activities of the Canadian Transportation Agency to Parliament and to Canadian citizens. It profiles the Agency's initiatives and the possible impact of those initiatives on Canadians. It also reports on commitments made in the *Report on Plans and Priorities of 2004-2005.* This document may be consulted on Treasury Board's Web site at www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20042005/CTA-OTC/CTA-OTCr45_e.asp.

Logic model

Strategic outcome		
Our strategic outcome: A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system. **Description:** Through its activities, the Agency helps to ensure a viable and accessible rail, air and marine transportation system, which is a critical element of Canada's economic well-being and helps to improve the quality of life of all Canadians. **We have one key program:** The Canadian Transportation Agency's program.		
2004-2005	Planned spending:	**$24,711 million**
	Total Authorities received:	**$28,215 million**
	Actual spending:	**$27,176 million**
	Actual Full-Time Equivalents:	**270**
Expected results		
Intermediate outcomes Federal transportation issues are resolved fairly, effectively and efficiently. Economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties are protected. Undue obstacles to persons with disabilities are removed from federally regulated transportation.		

Plans and priorities
Our key plans and priorities in 2004-2005: • making sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and assisting in the resolution of disputes through mediation and other informal processes; • protecting the interests of Canadian transportation users, carriers and other affected parties; • improving the accessibility of the federal transportation system for persons with disabilities; and, • implementing management excellence initiatives.

2.2 Performance by Priorities and Linkages to Key Services

2.2.1 Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames and Assist in Resolving Disputes Through Mediation and Other Informal Processes

The Agency's primary activity in 2004-2005 continued to be rendering decisions on matters under its jurisdiction. These decisions cover a wide range of matters which contribute to three intermediate outcomes:

- the fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues;
- the protection of the economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties; and
- the removal of undue obstacles for persons with disabilities from federally regulated transportation.

This section provides an overall report on decisions rendered during 2004-2005. It also provides details on the resolution of some federal transportation issues.

Overall report on number and timeliness of Agency decisions issued

The Agency's decision-making process is governed by rules of fairness, which ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. In making their decisions, Members consider matters from – but not limited to – legal, economic, operational, social and environmental perspectives, and then issue a decision. More information on the process can be obtained from the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html.

Agency decisions cover a wide range of issues affecting all modes of transportation in the federal transportation network: air, rail and marine. During 2004-2005, the Agency issued a total of 3,381 rulings (2,850 in 2003-2004), made up of 1,982 decisions granting charter permits, 730 formal decisions, 607 orders, and 62 final letter decisions. The Agency also issued 435 interim decisions. All formal decisions and orders are posted on

the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/rulings-decisions/index_e.html. In addition, the Agency's Annual Report describes key decisions that were issued in 2004. It can be found on the Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

The number and outcome of Agency decisions and orders that are appealed to the Federal Court or the Governor in Council and are upheld is one of the measures that demonstrate that Agency decisions are sound. In 2004-2005, the Federal Court of Appeal rendered four judgments on appeals filed in the previous year of which two were dismissed and one was discontinued. One appeal allowed by the Court during that period, regarding the accessibility of VIA Rail's Renaissance cars, has been referred to the Supreme Court of Canada by the Council of Canadians with Disabilities (CCD). At the end of the fiscal year, three appeals of Agency decisions remain active and are pending decisions by the Federal Court of Appeal.

The *Canada Transportation Act* specifies that the Agency must issue a decision within 120 days of receipt of an application or complaint. However, the legislation anticipates more complex cases by providing for an extension if the parties agree. The Agency monitors performance through a comprehensive case management system that provides information on all applications received and handled, including the number, type and processing times (i.e. the time between receiving an application and rendering an Agency decision). The processing time of cases dealt with by the Agency varies, depending on the nature and complexity of the matters raised, the number and interests of parties involved, and the amount of evidence to be analysed.

To meet the needs of the transportation industry, the Agency renders most of its decisions within very short time frames. For example, the Agency deals expeditiously with many applications for air charter permits – often within a few hours of receipt of the application – and offers a 24-hour telephone service to deal with emergencies outside normal business hours. Similarly, many urgent coasting trade applications are handled within a few days of receipt. During 2004-2005, the Agency processed air charter permit applications on average within 13 days of receipt and coasting trade applications within 11 days.

For matters other than air charter permits, during 2004-2005 the Agency rendered its decisions on average within 127 days of receipt of the application or complaint (compared to 100 days in 2003-2004).

This increase largely reflects lengthy timelines for several decisions about accessibility issues. For example, several decisions involved complaints filed against Air Canada, which had been on hold while it was under court protection for all of 2003-2004 and the first half of 2004-2005. The Agency also ruled on complaints related to the availability of telephone-teletype devices for persons who are deaf or hard of hearing (TTY). These applications, received several years ago, were reactivated in the latter half of 2004-2005 after the Agency issued its code of practice on communication. This code reflects, among other things, what the Agency considers to be an appropriate level of

service with respect to communications for persons with hearing impairments and, specifically, provisions regarding TTY services.

At year-end, there were 127 accessibility cases before the Agency (118 at the end of 2003-2004), 98 of which involved Air Canada (88 at the end of 2003-2004). The proceedings for 78 cases have been stayed for various reasons. This includes the cases that are pending the resolution of the Air Canada situation as well as 19 allergy and obesity cases that are pending the outcome of an appeal of a previous Agency decision, and five cases that are pending the motion for leave to appeal by CCD with the Supreme Court of Canada. Further information on the cases where proceedings have been stayed can be found in the 2004 Annual Report of the Agency, which is available on its Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

As cases on hold are re-activated, the Agency will proceed as expeditiously as possible and reallocate resources from other areas as necessary.

The resolution of transportation issues

Part of the Agency's mandate is to resolve transportation issues affecting all modes in the federal transportation network: air, rail and marine. It does so either by investigating and making formal tribunal decisions on complaints and ordering corrective measures as required, or by assisting parties in resolving their issues through mediation or other informal processes.

Issues addressed by the Agency include:

Air transportation

- complaints related to carriers' application of their tariff provisions and on prices applied by air carriers on non-competitive routes within Canada (to ensure that air carriers licensed to operate in Canada meet the legislative requirements in place to protect Canadians); and
- appeals of increases in air navigational charges imposed by Nav Canada (to ensure that principles used to establish the charges are in compliance with the legislation).

Rail transportation

- disputes between shippers and rail carriers regarding issues such as: interswitching, competitive or single line rates; joint rates; running rights; joint track usage; and level of service (to ensure that Canadian shippers have all competitive rail options available to them to move goods to market); and
- disputes between railway companies and municipalities, road authorities, landowners and others regarding issues such as crossing entitlement, railway work cost apportionment, construction and operational concerns, transfer and

discontinuance of railway lines (to ensure the rights of all parties interacting with railways and to fairly apportion costs).

Marine transportation

- complaints about user fees charged by Canadian port authorities and the St. Lawrence Seaway Management Corporation (to determine if they are unjustly discriminatory);
- opposition to proposed pilotage charges (to determine whether the pilotage authority has based its fees to continue operations on a self-sustaining financial basis, and if the proposed user charges are fair, reasonable and in the public interest); and
- complaints under the *Shipping Conferences Exemption Act* regarding conference agreements or actions by member lines to reduce competition (to determine if the agreement or actions result in an unreasonable increase in price or a reduction in service).

Air Transportation

In July 2000, amendments to the *Canada Transportation Act* created the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, which provides that when no other remedy exists, the Commissioner is to review and attempt to resolve written air travel complaints about an air carrier that have not been resolved by the carrier to the satisfaction of the air travel consumer. The legislation provides that the Commissioner is to report semi-annually to Parliament on the number and type of complaints received, how they were handled, which carriers were involved, and to outline any systemic problems. The last report issued, covering the six-month period ending June 30, 2004, is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_e.html.

During fiscal year 2004-2005, 740 cases were closed (563 in 2003-2004) with the direct assistance of the Commissioner and her staff who investigated complaints, determined their validity and, where appropriate, negotiated settlements between carriers and complainants. Forty-nine per cent of those complainants stated they were totally or partially satisfied with the resolution (65 per cent in 2003-2004). The decline in the satisfaction rate is attributable for the most part to a large number of complaints that could not be addressed, such as those related to Air Canada's creditor protection and the failure of Jetsgo.

During 2004-2005, the Agency's activities relating to the investigation of prices applied by air carriers were significantly influenced by two factors: first, the stay order continued to prohibit the Agency from processing cases regarding Air Canada; second, the Agency's statutory authority to act on domestic pricing matters on its own motion expired on July 4, 2004. As a result, the Agency could only continue with four pricing complaints and was unable to proceed with the 13 cases initiated through its own motion.

The Agency also reviews appeals of new or revised charges for air navigation services implemented by Nav Canada. Appeals can only be filed if it is established that Nav Canada does not observe the statutory notice, announcement requirements, and/or the charging principles set out in the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*. During 2004-2005, the Agency received one submission, but it was determined that it did not fall within the Agency's jurisdiction.

Rail Transportation

With respect to rail transportation, some of the provisions of the *Canada Transportation Act* administered by the Agency protect shippers and ensure that they have access to alternative railways, an adequate level of service and reasonable rates. For example, Wabush Mines Inc. filed a level of service complaint against Quebec North Shore and Labrador Railway Company, seeking an order directing the carrier to issue a rate and maintain an adequate level of service. Several other level of service complaints dealing with producer cars were also brought before the Agency.

In the fall of 2004, amendments to the *Railway Interswitching Regulations* came into force. The Interswitching Regulations prepared by the Agency prescribe terms and conditions governing the interswitching of rail traffic to allow shippers competitive routings involving more than one rail carrier. The amendments to the Regulations were prepared following a series of consultations with interested parties in the rail industry. The most significant change was a reduction in interswitching rates.

Shippers are also protected through access to a final offer arbitration process administered by the Agency. Final offer arbitration is a confidential method of settling a matter through an independent arbitrator. During the fiscal period, the Agency administered three final offer arbitrations.

The Agency also has a mandate to resolve disputes between railways and other parties with whom they interact. During fiscal year 2004-2005, the Agency resolved 16 formal and numerous informal disputes between railways and municipalities, road authorities, utility companies, landowners and private citizens. Issues under dispute included the apportionment of costs for railway/highway and railway/utility crossings as well as crossing protective devices, private crossing rights and, compensation for railway actions. This function ensures a balance between parties of varying economic stature, allows for judicial remedies where parties of different jurisdictions may be in conflict and provides a lower-cost, more efficient process to resolve disputes than potentially lengthy and costly court proceedings.

The Agency further assisted parties by maintaining the *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction*, which sets a country-wide rate structure for work performed by railway companies for crossings and similar projects. This guide reduces or eliminates disputes in invoicing matters between Canadian municipalities and railways while reducing administrative burdens on these parties.

Marine Transportation

Pursuant to the *Canada Marine Act*, the Agency may investigate complaints about fees set by the port authorities, which manage operations at major ports across the country. As well, under this Act, the Agency may investigate complaints regarding tolls set by the St. Lawrence Seaway Management Corporation and the Federal Bridge Corporation.

Under the *Pilotage Act*, most ships entering or leaving major Canadian ports or traversing Canadian waterways must have a qualified Canadian marine pilot on board to navigate. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for pilotage services in their respective regions and set the tariffs for these services. The Agency has the mandate to investigate objections to proposed tariff increases.

For example, in July 2004, the Laurentian Pilotage Authority published a proposed tariff increase. Three objections to the tariff proposal were filed as well as an intervention in support of the tariff. The Agency conducted an investigation of the tariff proposal and determined that while the tariff increase was not prejudicial to the public interest, a new docking fee to be charged by the Laurentian Pilotage Authority at the St. Lambert Lock was prejudicial and could not be implemented. The Laurentian Pilotage Authority published a second tariff increase in March 2005, of which the Agency is conducting an investigation to be completed later in 2005.

Under the *Shipping Conferences Exemption Act*, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement or an action by a member line reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. On October 25, 2004, the first complaint ever lodged under this provision was filed by Pangea Logistics Inc. of Vancouver, on behalf of its client, NorskeCanada, against the Canadian Pacific/Latin America Freight Association. The complaint alleged unreasonable increases in the cost of shipping paper products and unreasonable reductions in service to Latin America. The Agency began an investigation but adjourned the proceeding following receipt of a letter from Pangea indicating that it had reached a satisfactory resolution of its complaint after informal negotiations with the carriers.

Alternate Dispute Resolution

Since 2000, the Agency has offered mediation as an alternative to its formal complaint resolution process. In 2004-2005 use of the mediation option continued to grow, reaffirming the Agency's belief in voluntary dispute resolution as one of its core processes. Awareness and understanding of this option within the federal transportation network is developing, and was evident in 2004-2005 with a significantly increased use and acceptance of the process by major carriers in both rail and air modes. As a result, a more diverse range of accessible transportation issues, commercial disputes and infrastructure matters were referred to mediation. The number of new requests in

2004-2005 was 44, more than seven times higher than in the program's inaugural year, 2000-2001, when six requests were received.

Besides the 44 new requests (compared to 29 in 2003-2004), there were five mediation cases carried over from the previous year:

- Three cases were settled in pre-mediation
- Twenty cases went to mediation (10 in 2003-2004)
- Ninety per cent (18 out of 20) resulted in a full settlement
- Seven cases did not proceed
- Nineteen cases were pending at year-end

Also during 2004-2005, the use of telephone mediation increased, aided by a low-cost innovative online mediation technique that serves as an electronic flip chart to capture participants' comments in real time. This approach has been cited as "cutting edge" by dispute resolution professionals.

As stated in last year's Departmental Performance Report, the Agency conducted an evaluation of its mediation activities. It was based on a previously established framework and focused on the formative aspects of the mediation program, including issues of development, delivery and system design. A total of 103 individuals participated in the evaluation study, which was completed in 2004-2005. They represented the Agency's client population (e.g. rail and air carriers, accessibility clients, shippers/producers, citizen groups, marine pilotage authorities) as well as Agency employees. Both clients and staff believed that the mediation process achieved the informal goals of efficiency, flexibility, and improved communications.

In a letter to the Agency following the satisfactory completion of several mediation sessions, a major Canadian carrier wrote: "... we will continue to utilize the Agency's mediation program as an effective means of reaching resolutions."

The carrier also stated that participating in these sessions provided them with valuable information and insights, and that they appreciated the flexibility and cost effectiveness achieved through the use of telephone mediation.

2.2.2 Protect the Interests of Canadian Transportation Users, Carriers and Other Affected Parties

Although the Government's transportation policy favours competition and market forces, it also recognizes that certain measures are required to protect consumers, shippers (including farmers), Canadian carriers in all modes and the Canadian public. As such, the Agency's activities under each of the federally regulated transportation modes include:

Air Transportation

- administer the air carrier licensing system, which includes ensuring that carriers hold liability insurance and a valid Canadian aviation document and protecting international passenger charter flight advance payments;
- administer and participate in negotiating international air agreements; and
- administer the regulatory compliance program.

Rail Transportation

- administer the rail certificates of fitness program by ensuring that federal railways hold adequate liability insurance;
- determine the operational, economic, social and environmental impact of rail construction projects; and
- perform its administrative role regarding the revenue cap regulation of Western grain movements by rail.

Marine Transportation

- determine if suitable Canadian vessels are available to operate commercial services proposed to be provided by foreign vessels in Canadian waters.

Air Transportation

As the Canadian licensing authority for publicly available air services, the Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers and cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements. To maintain their licences, Canadian and foreign licence holders must file declarations attesting that they continue to have the qualifications necessary for the issuance of their licences.

During fiscal year 2004-2005, the Agency processed 1,257 air-licensing applications, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements. Furthermore, the Agency issued a decision in September 2004 following a comprehensive review of the new corporate structure of Air Canada, in which it concluded that the new entity, ACE Aviation Holdings and its subsidiary air carriers, would meet the Canadian ownership and control requirements. Late in 2004, the Agency also issued a decision that the Canadian ownership and control requirements would continue to be met under the proposed restructuring of Transat A.T. Inc. (owner of Air Transat).

Charter permits are granted to Canadian carriers to transport Canadian-originating passengers and cargo to foreign countries, and to foreign carriers to transport passengers

and cargo from Canada to their home country. In the case of international passenger charter flights originating in Canada, the Agency also ensures that advance payments are protected by way of a letter of credit or agreement of guarantee that requires the prompt refund of all advance payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights. The Agency also receives applications from foreign carriers to transport passengers and cargo between Canada and countries other than their home country. In its review of these applications, the Agency balances the interests of Canadian travellers and shippers with the interests of affected Canadian carriers.

The Agency, like everyone else, was caught by surprise by Jetsgo's decision to cease its operations on March 11, 2005. Although there was little the Agency could do to help stranded travellers on that date, it put forward considerable effort to provide timely advice to Jetsgo ticket holders about their options, rights and recourse, as well as to refer them to the appropriate organizations for immediate help. The Agency took steps to make sure that charter permits required by air carriers seeking to provide alternate transportation to Jetsgo's charter passengers were issued on a priority basis throughout the weekend.

Air carriers operating a publicly available air service in Canada are required to publish a tariff, setting out their terms and conditions of carriage, fares, rates and charges. With certain exceptions, tariffs for international services to and from Canada must be filed with the Agency. The Agency reviews them to ensure that they are consistent with Canadian law and the applicable bilateral agreements.

The *Canada Transportation Act* requires air carriers to give notice of intention to discontinue or reduce domestic air services in certain circumstances. The Act also requires them to provide an opportunity for elected officials of the municipality or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible impact this may have. During fiscal year 2004-2005, the Agency handled eight applications for reductions or exemptions to the notice requirements. The Agency also dealt with 467 complaints regarding discontinuance of services. Eleven of them were dismissed on the basis that the legislative provision did not apply. All the others, related to Jetsgo, could not be pursued and the complainants received a reply to that effect.

Detailed statistics and further information on licensing, charter and tariff activities can be found in the Agency's Annual Report for 2004 (see the Air Transportation chapter), which is available on its Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/4_e.html.

As the Canadian aeronautical authority, the Agency participates in bilateral air negotiations, in cooperation with International Trade Canada and Transport Canada. The Agency is also responsible for the timely implementation and administration of bilateral air agreements and arrangements to which Canada is a party. This can involve issuing scheduled international licences and helping air carriers maximize the benefits of negotiated air traffic rights, for example, by authorizing code share services. Successful negotiation and timely implementation of air agreements and arrangements contribute to the development of efficient, competitive and economic air services for shippers and

travellers and enable Canadian air carriers to compete internationally under fair and reasonable terms.

During fiscal year 2004-2005, Canada had 76 bilateral air agreements and arrangements, which provide the legal basis for regulating international air services with other governments and establish traffic rights for each country. During the year, Agency staff participated in 13 negotiations with 11 countries and territories as well as informal consultation meetings with eight countries. Increasing competition among Canadian air carriers, high fuel and other costs, and a revitalized Air Canada emerging from court protection were all factors that encouraged air carriers to seek new international markets during the past year.

To ensure regulatory compliance with Canadian law, Agency enforcement staff located in field offices in six cities across Canada conduct periodic inspections of Canadian-based licensees and of passenger terminals that fall under the Agency's purview. Staff members also investigate allegations that companies and individuals are operating in contravention of the *Canada Transportation Act* and related regulations. Sanctions for non-compliance range from the assessment of an administrative monetary penalty, to cease and desist orders and formal reprimands. During fiscal year 2004-2005, the Agency completed 277 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators. The Agency also concluded 30 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, and identified 18 contraventions.

Rail Transportation

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance. Certified companies are then monitored for continued compliance. During 2004-2005, two certificates were issued to new companies starting business in Canada and three certificates for existing companies were amended. Two others were suspended when the Agency determined that railway operations were not being performed and that adequate liability insurance was no longer in place.

The Agency is also responsible for assessing the economic, operational, social and other impacts of railway line construction in Canada. In 2004-2005, the Agency had notification of two rail line construction projects in Western Canada that would require the Agency to take into account the requirements for railway operations and services, the interests of the localities that would be affected by the proposed lines, as well as the requirements of the *Canadian Environmental Assessment Act* (CEAA). In addition, two railway crossing projects were allowed to proceed under the CEAA once the Agency was assured there would be no significant adverse environmental effects. Numerous other projects continued to be monitored for their potential effect on the environment. The Agency's innovative online consultation tool, encompassing numerous departments, continues to be useful in co-ordinating, harmonizing and improving the environmental

assessment processes, especially where federal and provincial processes overlap.

The Agency also administers the revenue cap regime for the movement of Western grain by rail. Each year, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (revenue cap) and actual revenue of CN and CPR for the movement of Western grain for the crop year, which ends on July 31. The revenue cap program provides a flexible pricing regime for Western grain rail transportation while safeguarding grain shippers and farmers from excessive rail rate increases.

In 2004-2005, the Agency found that CPR's revenue exceeded its revenue cap for crop year 2003-2004 and CPR was required to repay the excess plus a 5-per-cent penalty for a total amount of $338,008 to the Western Grain Research Foundation. This was the Agency's fourth year for revenue cap determinations, and it marked the first time a railway had exceeded the maximum revenue entitlement. A copy of this decision is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2004/R/710-R-2004_e.html.

The Agency's administrative responsibilities regarding the revenue cap program include determining an annual inflation index (volume-related composite price index), which is factored into each railway's revenue cap. To determine the inflation index, the Agency consults with parties in the grain-handling and transportation industry, including producer representatives, shipper organizations, railway companies, grain companies, and federal, provincial and municipal governments as well as verifying and auditing detailed information contained in railway submissions.

The Agency evaluates its performance in delivering the revenue cap program by surveying organizations that participate in the consultation process. As reported in 2002-2003, the Agency surveyed shippers, producers and carriers for their assessment of and overall satisfaction with the efficacy of these processes. All respondents indicated that they were satisfied with the Agency's processes and with the way in which the consultation session was held. In fact, nearly two-thirds of the respondents expressed "strong" satisfaction in this regard. The results of the latest survey, which was conducted in March 2005, will be included in the 2005-2006 report.

The Agency's expertise is often sought by other organizations to address significant issues that affect rail transportation and that may impact upon a significant portion of the Canadian public and economy. During 2004-2005, in order to help maintain Canada's ability to competitively trade in grain markets, the Agency assisted the Government of Canada's legal defence team in a World Trade Organization investigation into a U.S. complaint concerning Canadian Government policies and practices involving the domestic consumption of western Canadian wheat.

The Agency also assisted Transport Canada in its due diligence consideration of disposal options for the Government of Canada's grain hopper car fleet that will take into account the optimal benefit to western Canadian grain farmers.

During 2004, CN acquired BC Rail Ltd. and entered into the BC Rail Partnership. In its approval of the transaction, the Competition Bureau set a number of conditions. Under a consent agreement, CN undertook to measure and report on its transit time performance compared to both the transit times previously achieved by BC Rail (using the year 2003 as the base year) and the transit time of traffic from northern B.C. destined to connecting carriers in Vancouver. To monitor the transit times, CN entered into an agreement with the Agency, called the Transit Time Oversight Agreement, where the Agency will monitor and report, for an initial five-year period, about post-merger transit time performance on the BC Rail network.

Details of the Agency's rail transportation activities can be found in the Agency's Annual Report for 2004 (see the Rail Transportation chapter), which is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/2_e.html as well as in the Web site's rail section.

In its continued commitment to inform and consult the railway industry and its users, the Agency carried out a wide variety of communication activities in 2004-2005. Its primary focus was a communication plan to inform interested parties of the Agency's mandate and the potential impacts of CN's acquisition of BC Rail in British Columbia. As noted earlier, this acquisition has greatly increased the size and shape of the country's federally regulated railway system. The Agency met with shippers, shipping lines, ports, railways and provincial and municipal officials to explain the *Canada Transportation Act* and the implications of the provincial railway coming under federal jurisdiction.

Marine Transportation

Under the *Coasting Trade Act*, the transport of goods, passengers and any other commercial activity in Canadian waters, including the continental shelf area, is reserved for Canadian-registered vessels, except where no suitable Canadian vessels are available to carry out an activity. Before an applicant can get a **coasting trade licence** to bring a foreign vessel into Canadian waters for a commercial activity, the Agency must determine that no suitable vessel in the Canadian marine industry is available. In 2004-2005, the Agency completed 121 coasting trade applications (122 in 2003-2004).

In most cases, upon consideration of the pleadings, the Agency determined that the proposed foreign vessel could carry out the activity. Most of these applications were for the oil and gas exploration industry on the East Coast and all the decisions were issued within an average time of 11 days.

Details of the Agency's marine transportation activities can be found in the Annual Report for 2004 (see the Marine Transportation chapter), which is available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/3_e.html and in the marine section of the Web site.

2.2.3 Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities

The Agency contributes to the improvement of access to the federal transportation system for persons with disabilities through the resolution of complaints, the development and implementation of codes of practice, guidelines and essential regulations, and through education. These measures benefit all Canadian travellers and, since the incidence of disability increases with age, the demand for accessible transportation will be even greater as Canada's population ages.

The *Canada Transportation Act* gives the Agency the power to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency does this in two ways: through a systemic approach by developing regulations, codes of practice and guidelines; and through a case-by-case approach by resolving complaints.

The systemic approach

In 2004-2005, the Agency released the *Accessibility Guidelines for Small Aircraft*, which are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/access/guidelines/guide-small-aircraft_e.html. These guidelines, which were developed in cooperation with representatives of the industry, consumers and other government departments, are meant to assist carriers to better serve the needs of persons with disabilities travelling on aircraft with 29 or fewer passenger seats (small aircraft).

The guidelines let the industry and the public know what the Agency expects of operators of small aircraft when they are serving persons with disabilities. They include information on what to discuss with persons with disabilities at reservation time, the carriage of various aids and service animals, what to do if a person's mobility aid is damaged or lost, and tips to improve communication with persons with disabilities.

In keeping with the Government of Canada's policy of pursuing voluntary approaches as a viable alternative to regulation, the Agency has developed codes of practice to make public transportation via air, rail and ferry more accessible for persons with disabilities. These codes were developed in consultation with associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers. They are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/access/codes/index_e.html.

In June 2004, during National Transportation Week, the Agency launched its fourth code of practice on *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities* (the Communication Code), and released a guide to help transportation service providers to implement this new code. The code includes a set of standards for improving access to information for travellers with disabilities and applies to air, rail and ferry terminals and carriers. Although this code focuses on the information needs of travellers with disabilities, it is expected to benefit all travellers.

To assess the level of industry compliance with its codes of practice, the Agency conducts regular surveys. In 2004-2005, the Agency developed a questionnaire for the Communication Code to collect benchmark data on compliance with the code at the time of its release. Questionnaires were distributed to approximately 114 carriers and terminal operators subject to the code. Agency staff also visited several terminals and held conference calls with other terminal operators and carriers to assist them in understanding the code's provisions and to help them complete the questionnaire.

In 2004-2005, the Agency began a project to study the accessibility of terminals. Preliminary research included a study of codes of practice and standards in Canada and foreign jurisdictions. The Agency visited six transportation terminals (one rail terminal, one ferry terminal and four airports) to identify best practices in barrier-free design to assist in developing a terminal accessibility standard. The Agency also consulted members of its Accessibility Advisory Committee on the issue. Work on this project will continue in 2005-2006, including further consultations with the Accessibility Advisory Committee.

The Agency also began work on a multi-modal Travel Accessibility Survey to learn more about services, equipment and facilities in the federal transportation network that make travel easier for persons with disabilities and to learn what obstacles to travel remain. The information collected will be used to help establish the Agency's priorities to improve access to the federal transportation network and to identify best practices that the Agency can encourage other transportation service providers to adopt. The survey will be administered online in 2005-2006 with a view to reporting on the results in 2006-2007.

The case-by-case approach

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may contact the Agency for help. In cases where the parties do not agree to resolve the complaint through mediation or facilitation services, the Agency will investigate the complaint to determine if an obstacle exists and whether it is undue.

Last year, the Agency received 50 new complaints involving travellers with disabilities (45 in 2003-2004) as well as two requests for a review of the Agency's previous decisions. Of the 72 complaints closed during the year, which included some cases outstanding from the previous year, 37 were closed through the issuance of an Agency ruling, ten were settled through mediation, and seven complaints were withdrawn as a result of facilitation by Agency staff. The other complaints were closed either because the applicant failed to provide information necessary to complete the application, the matter was outside the Agency's jurisdiction or the complaint was withdrawn. In addition, the Agency acted as facilitator in five cases to resolve matters prior to travel, thus avoiding potential complaints.

Approximately 50 per cent of the issues that were found to constitute undue obstacles involved services (e.g. assistance in boarding/disembarking and related to mobility aids)

and 20 per cent involved the communication of information (e.g. TTY and signage). The remainder of the issues included seating, personnel training and condition of acceptance of travel. In order to address these undue obstacles, the Agency ordered 40 corrective measures including: changing/developing policies and procedures; following up with personnel; amending a training program and tariff provisions; and modifying equipment.

More information can be found in the Annual Report for 2004, available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/5_e.html.

Reaching out and recognition

In 2004-2005, the Agency continued to work with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs. The Agency and CATSA signed a memorandum of understanding to facilitate the monitoring of security screeners' training in conformity with the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. A preliminary report was provided by Agency staff to CATSA on the training activities for screening passengers with disabilities. Agency staff will continue to work with CATSA personnel to clarify certain aspects of their training, which is the first step in the monitoring process.

The Agency also continued to promote accessible transportation and the uniform service standards for Canadians with disabilities travelling domestically and abroad at conferences and trade shows. The Agency's work in fostering access to transportation systems for persons with disabilities has showcased Canada's leadership internationally. In 2004-2005, the Agency participated in the 10th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled People (TRANSED) in Hamamatsu, Japan. The Agency presented three papers. One, *The Tapestry of Inclusion*, was selected as the best paper of the conference.

2.2.4 Continue to Implement Management Excellence

The Agency continued the implementation of its Management Excellence action plan which, as noted in the 2004-2005 Report on Plans and Priorities, included:

- implementing risk management and performance measurement frameworks;
- improving information management systems and gathering better performance information;
- integrating the improved performance measures into the Agency's existing operational planning process; and
- pursuing initiatives to further improve organizational effectiveness.

As part of implementing our integrated risk management framework, the organizational strategic risks were identified and assessed and mitigation strategies were developed and implemented. The Agency also applied risk management principles in its day-to-day operations, including its management priority settings, resource allocation

process, case management and internal process reviews.

The Agency's results chain, which can be found under section 4.4, succinctly describes the results the Agency intends to achieve and the outputs the Agency produces as a result of its activities. During 2004-2005, the Agency developed a Performance Measurement Plan that identifies key performance indicators for each of the Agency's intermediate outcomes as well as time lines and responsibilities for management reporting, which will begin in fiscal year 2005-2006.

Further improvements were made and will continue to be made to the Agency's case management system in order to capture better performance information on Agency cases and allow for quick and focused management reporting on some of the key performance measures under the Agency's Performance Measurement Plan.

Although we are still in the early stage of implementation, this process should enable the Agency to systematically collect, analyse and report on the performance of its programs and activities, providing better information to manage results.

Improvements were also made to the Agency's annual operational planning and resource allocation processes, which now integrate key performance information as well as workload indicators. Over time, further improvements will be made to these processes as the Performance Measurement Plan is implemented and new improved performance information is produced and used for management decisions.

During 2004-2005, the Agency pursued initiatives undertaken in the fall of 2003 to further improve its organizational effectiveness. A management committee reviewed in detail the processes used to deal with Agency cases to identify opportunities for streamlining. This process required significant involvement of management teams from across the organization as well as exchanges with other government agencies to identify best practices and opportunities for improvement. At the end of the fiscal year, Agency Members and senior management were considering recommendations for improvement as well as approaches for implementation.

Furthermore, the Agency was commended by the Public Service Commission for its sound management of staffing in the current system. This recognition took note of the infrastructure at the Agency that is conducive to informed decision-making and the respect of staffing values; the implementation of a Staffing Accountability and Management Framework, which defines the performance expectations and the measures to be used to evaluate managers; and finally that the organization has also aligned its human resources priorities with its business priorities.

SECTION III – SUPPLEMENTARY INFORMATION

3.1 Organizational Information

The Agency exercises its powers through its seven Members, appointed by the Governor in Council: a Chairman, a Vice-Chairman and five full-time Members. The Minister can also appoint up to three temporary Members.

The Chairman and Chief Executive Officer, Marian L. Robson, is accountable for the Agency's single program. All appointed Agency Members are accountable for making quasi-judicial decisions on individual matters before the Agency.

The Agency's organizational structure comprises four branches: the Rail and Marine Transportation Branch, the Air and Accessible Transportation Branch, the Legal Services and Secretariat Branch, and the Corporate Management Branch. The head of each branch as well as Communications and Internal Audit report to the Chairman.

The two program branches, the Rail and Marine Transportation Branch and the Air and Accessible Transportation Branch, relate to the Agency's regulatory functions. The Legal Services and Secretariat Branch performs regulatory activities and the Corporate Management Branch provides administrative support.

The Agency's headquarters are located in the National Capital Region. Agency personnel working in field offices in six cities across Canada carry out air and accessibility enforcement activities. More information about the role and the structure of the Agency can be found at its Web site at www.cta.gc.ca/about-nous/role_and_structure_e.html.

3.2 Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80 per cent of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to the cost of ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their jobs.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line – the Canadian Transportation Agency program.

Table 1 Comparison of Planned to Actual Spending (incl. FTE)

(in thousands of dollars)	2002-03 Actual	2003-04 Actual	2004-2005 Main Estimates	2004-2005 Planned Spending	2004-2005 Total Authorities	2004-2005 Actual
Program expenditures *	27,978	27,367	24,711	24,711	28,215	27,176
Less: Non-Respendable revenue	(116)	(87)	0	0	(80)	(80)
Plus: Cost of services received without charge	3,619	3,656	3,532	3,532	3,715	3,715
Net cost of the program	**31,481**	**30,936**	**28,243**	**28,243**	**31,850**	**30,811**
Full-time Equivalents	**278**	**282**	**257**	**257**	**279**	**270**

*Includes contributions to employee benefit plans.

Explanation of variances

The variance between Planned and Actual Spending relates to increases in personnel costs because of collective agreement compensation and the Air Travel Complaints mandate for which funding is provided through temporary transfers from Transport Canada. As discussed under section 1.4.1 of this report, the Government has announced its intention to eliminate this funding over the next three years as part of the Government Expenditure Review exercise.

Table 2 Voted and Statutory Items

(in thousands of dollars)					
				2004-2005	
Vote		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Canadian Transportation Agency				
35	Operating expenditures	21,215	21,215	24,785	23,746
(S)	Contributions to employee benefit plans	3,496	3,496	3,430	3,430
	Total	**24,711**	**24,711**	**28,215**	**27,176**

Table 3 Net Cost of Program

(in thousands of dollars)	2004-2005
Total Actual Spending	27,176
Plus: Services Received Without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) *	2,104
Contributions covering employer's share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	1,548
Worker's compensation coverage provided by Social Development Canada	37
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	26
2004-2005 Net cost of Agency	**30,891**

* does not include parking costs

Table 4 Contingent Liabilities

In the normal course of its operations, the Agency becomes involved in legal actions. Some of these potential liabilities may become actual liabilities when one or more future events occur or fail to occur. To the extent that the future event is likely to occur or fail to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, an estimated liability is accrued and an expense recorded on the Government's consolidated financial statements. These estimated liabilities are not recognized on the Agency's financial statement as a liability until the amount of the liability is firmly established. As of March 31, 2004 and 2005, the Agency had no contingent liabilities.

Table 5 Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

	2002-03	2003-04	2004-2005			
(in thousands of dollars)	**Actual**	**Actual**	**Main Estimates**	**Planned Revenue**	**Total Authorities**	**Actual**
Respendable Revenue (RR)						
Proceeds of disposal of surplus Crown assets	0.5	0.0	0.0	0.0	2.7	2.7
Sub-total - RR	**0.5**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**2.7**	**2.7**
Non-Respendable Revenue (NRR)						
Refunds of previous years' expenditures	100.7	60.1	0.0	0.0	28.2	28.2
Administrative Monetary Penalties	2.5	13.5	0.0	0.0	50.8	50.8
Sales of Goods and Services	13.2	12.9	0.0	0.0	1.4	1.4
Sub-total - NRR	**116.4**	**86.5**	**0.0**	**0.0**	**80.4**	**80.4**
Total	**116.9**	**86.5**	**0.0**	**0.0**	**83.1**	**83.1**

Table 6 Resource Requirements by Branch Level (thousands of dollars)

2004-2005				
Branches	**Main Estimates**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual Spending**
Chairman's Office	**3,519**	**3,519**	**4,013**	**3,712**
Corporate Management	**5,546**	**5,546**	**6,525**	**6,281**
Rail and Marine Transportation	**5,555**	**5,555**	**5,687**	**5,646**
Air and Accessible Transportation	**7,014**	**7,014**	**8,717**	**8,422**
Legal Services and Secretariat	**3,077**	**3,077**	**3,273**	**3,115**
Total	**24,711**	**24,711**	**28,215**	**27,176**

Table 7-A 2004-2005 User Fee Reporting - *User Fees Act*

A. User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2004-2005					Planning Years		
				Forecast Revenue ($000)	Actual Revenue ($000)	Full Cost ($000)	Performance Standard	Performance Results	Fiscal Year	Forecast Revenue ($000)	Estimated Full Cost ($000)
Fees charged for copies of licences and permits *	O	*Canada Transportation Act*	1998	< 1	< 1	< 1	nil	nil	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Fees charged for copies of orders and decisions *	O	*Canada Transportation Act*	1999	1	1	1	nil	nil	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Fees charged for the processing of access requests filed under the *Access to Information Act*	O	*Access to Information Act*	1992	< 1	< 1	15	Framework under development by TBS More info: http://laws.justice.gc.ca/en/A-1/index.html	Nine requests were completed within the prescribed 30-day time period and two requests within 31 to 60 days according to the provisions included in the act.	05-06 06-07 07-08	< 1 < 1 < 1	15 15 16
			Total (O)	< 1	1	16		Total	05-06 06-07 07-08	1 1 1	16 15 16
B. Date Last Modified: not applicable											
C. Other Information: * In 2005-2006, user fees charged for the provision of copies of Agency licences, permits, orders and decisions were abolished.											

O = Other Products and Services

Table 8 Response to Parliamentary Committees, Audits and Evaluations for Fiscal Year 2004-2005

Response to Parliamentary Committees
During the reporting period, there were no Parliamentary Committee recommendations on which the Agency was asked to respond.

Response to the Auditor General
During the reporting period, no recommendation of the Auditor General was addressed specifically to the Agency.

External Audits (note: these refer to other external audits conducted by the Public Service Commission or the Office of the Commissioner of the Official Languages or the Official Languages Branch of the Public Service Human Resources Management Agency)
No external audits were done during fiscal year 2004-2005.

Internal Audits or Evaluations
Three internal audits were conducted during 2004-2005, as well as follow-up audits on prior years' reports. Internal audits were conducted on: • the Information Technology (IT) component of the Information Services Directorate: recommendations, which management has implemented, concerned strengthening of network administrators' passwords and the need to record the performance of weekly network maintenance and network and firewall access monitoring. • the Agency's Application Information System (Appinfo): recommendations regarding the strengthening of user passwords and the implementation of a training process to ensure that all functions of the Appinfo system are fully utilized have been agreed to by management.

Table 8 Response to Parliamentary Committees, Audits and Evaluations for Fiscal Year 2004-2005

Response to Parliamentary Committees
During the reporting period, there were no Parliamentary Committee recommendations on which the Agency was asked to respond.

Response to the Auditor General
During the reporting period, no recommendation of the Auditor General was addressed specifically to the Agency.

External Audits (note: these refer to other external audits conducted by the Public Service Commission or the Office of the Commissioner of the Official Languages or the Official Languages Branch of the Public Service Human Resources Management Agency)
No external audits were done during fiscal year 2004-2005.

Internal Audits or Evaluations
Three internal audits were conducted during 2004-2005, as well as follow-up audits on prior years' reports. Internal audits were conducted on: • the Information Technology (IT) component of the Information Services Directorate: recommendations, which management has implemented, concerned strengthening of network administrators' passwords and the need to record the performance of weekly network maintenance and network and firewall access monitoring. • the Agency's Application Information System (Appinfo): recommendations regarding the strengthening of user passwords and the implementation of a training process to ensure that all functions of the Appinfo system are fully utilized have been agreed to by management.

Internal Audits or Evaluations (cont'd)
• the Rail and Marine Complaints and Audit Services Directorate: although the audit report had not been finalized at year-end, management has agreed with draft recommendations concerning increased opportunities for staff training and more effective use of the Appinfo system. Follow-up audits were conducted in order to provide senior management with assurance that prior recommendations had been acted upon by those responsible for the areas selected for follow-up. Follow-up audits were conducted on: • the Financial Information Strategy; • the Contracting for Services and Credit Card Usage; and • the Legal Services Directorate. The Air Travel Complaints Commissioner's Office follow-up was also conducted in 2004-2005, but will be completed in 2005-2006 at which time a report including all four follow-ups will be issued. More information concerning the audits is available at the following Web site: www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/newdeptview_e.asp?id=29.

Table 9 Travel Policies and Service Improvement Initiative

The Agency follows the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) Special Travel Authorities and the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.

Although the Agency was not identified as one of the lead or core departments and agencies under the Service Improvement Initiative, some important steps were taken to improve service to Canadians since the inception of this initiative.

As part of a consultation process undertaken in 2002, a pilot survey was developed for the Agency's coasting trade application process. Thirty stakeholder responses were received from the mail-out survey.

In response to the feedback received, the Agency undertook to redesign the coasting trade process and, for the first time, a significant portion of an Agency process is now electronic. This has resulted in improved service standards to both the applicant and the respondents, as well as greatly improving accuracy, access and functionality of the Canadian Merchant Fleet database.

While the Agency has limited capacity to conduct broad, ongoing surveys, the positive learning from pilot surveys was used to incorporate stakeholder feedback in a number of other initiatives. For example, the Agency seeks periodic feedback to measure the satisfaction of shippers, producers and carriers regarding the efficacy of the processes used to determine volume related price indices. Furthermore, all clients of the Agency's mediation process are asked to complete an evaluation questionnaire. The information gathered is used to make improvements as required.

The Agency will continue to seek opportunities for client feedback and service improvement as part of our performance management process.

SECTION IV – OTHER ITEMS OF INTEREST

4.1 Annual Reports

Annual Reports for 1997 to 2004 (each covering the calendar year) are available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

4.2 Contacts for Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone Number and E-mail Address
Legal Services and Secretariat	Claude Jacques	General Counsel and Secretary	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Air and Accessible Transportation	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Corporate Activities	Sue Stimpson	Director General	(819) 997-6764 sue.stimpson@cta-otc.gc.ca
Planning	Carole Girard	Director	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Director	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

4.3 Legislation and Regulations Administered

A. The Agency has primary responsibility for the following Act:

Canada Transportation Act	*S.C. 1996, c. 10*

B. The Agency shares responsibility for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Privacy Act	*R.S.C. 1985, c. P-21.*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

C. The Agency has sole responsibility for the following regulations and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations
Canadian Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

D. The Agency shares responsibility for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

These Acts and Regulations are available in the "Legislation" section of the Agency's Web site www.cta.gc.ca/legislation/index_e.html.

4.4 Canadian Transportation Agency Results Chain

Strategic Outcome

A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system

⇕

Intermediate Outcomes

- Federal transportation issues are resolved fairly, effectively and efficiently
- Undue obstacles for persons with disabilities are removed from federally regulated transportation
- Economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties are protected

⇕

Outputs

- Decisions and orders
- Licences, permits, certificates of fitness and other determinations
- Codes of practice, tools and regulations
- Educational materials
- Revenue cap for Western grain by rail
- Processed and resolved complaints
- Advice concerning administration of the *Canada Transportation Act*
- Administrative monetary penalties issued
- Reports

⇕

Activities

- Conduct hearings
- Mediate disputes
- Process air travel complaints
- Communication activities, including speeches, presentations, publication and dissemination of information, etc.
- Monitoring and investigation activities to ensure compliance with regulations, legislation and international agreements
- Issue licences, permits, certificates, recommendations and other determinations
- Administrative determinations
- Develop and implement regulations
- Develop codes of practice, guidelines and similar tools
- Consultations with key stakeholders

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/31-2005
ISBN 0-660-62954-2

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport sur le rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2005

L'hon. Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

SECTION I – SURVOL

1.1 Message de la présidente 1
1.2 Déclaration de la direction 3
1.3 Renseignements sommaires 4
1.3.1 Raison d'être 4
1.3.2 Mandat et mission 4
1.3.3 Résultat stratégique et dépenses de l'Office 5
1.4 Rendement global de l'Office 7
1.4.1 Environnement opérationnel et contexte 7
1.4.2 Compte rendu sommaire du rendement 10
1.4.3 Partenaires clés 13

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique 17
2.2 Rendement par priorités et lien avec les services clés 18
2.2.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels 18
2.2.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien et des autres parties concernées 25
2.2.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience 31
2.2.4 Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion 34

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l'Office 39
3.2 Aperçu du rendement financier 39

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels 51
4.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 51
4.3 Lois et règlements appliqués 52
4.4 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada 54

SECTION I – SURVOL

1.1 Message de la présidente

Le présent rapport sur le rendement de 2004-2005 de l'Office des transports du Canada fournit aux parlementaires et aux citoyens un outil pour déterminer si le rendement de l'Office est tel qu'il a été prévu dans le Rapport sur les plans et les priorités de l'Office pour l'exercice financier 2004-2005.

Dans ce rapport, l'Office comparera son rendement à l'égard de ses priorités : régler les différends en matière de transport au moyen de processus formels et informels, protéger les intérêts des parties au sein du réseau de transport fédéral et 'améliorer, pour les personnes ayant une déficience, l'accès à ce réseau.

Misant sur les bases solides jetées en vertu de l'initiative d'Excellence en gestion en 2003-2004, l'Office a continué d'accroître son efficacité organisationnelle et ses pratiques de gestion en se concentrant sur la gestion de dossiers, la planification de ses ressources humaines et la gestion des ressources. Les vérifications effectuées reflètent le succès de ses efforts à ce jour.

Afin de mettre le lecteur en contexte, le présent rapport fait état de certains facteurs environnementaux qui influent sur les activités de l'Office, notamment les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes de plus en plus nombreuses des utilisateurs. Tous ces facteurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie du transport canadien et sur l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique.

C'est dans un environnement à ce point chargé que le volume de travail de l'Office augmente. Le travail de ses quelque 270 employés a donné lieu à 3 381 décisions (par rapport à 2 850 en 2003-2004). La demande pour nos services de règlement extrajudiciaire des différends est à la hausse, alors que 20 cas (10 en 2003-2004) ont été réglés par voie de la médiation. Il y a de plus en plus de cas complexes et délicats par suite de nombreuses décisions importantes, comme celle sur la propriété et le contrôle canadiens du transporteur restructuré Air Canada. De plus, les voies ferrées relevant du fédéral (et de l'Office) ont augmenté de 8 % l'an dernier, par suite de l'acquisition de BC Rail par le Canadien National.

Notre application rigoureuse et efficace de la loi en régions est toujours importante, alors que 277 inspections, sur place et d'installations, ont été faites l'an dernier, et certaines se rapportaient à des exploitants aériens que l'on soupçonnait d'agir illégalement. Entre-temps, l'Office se prépare à réagir aux nouvelles initiatives législatives qui pourront augmenter ses responsabilités alors que ses ressources diminuent, par suite de l'élimination proposée du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Et, bien sûr, il y a eu Jetsgo, un événement important qui s'est produit durant la période couverte par le présent rapport. Lorsque le transporteur aérien canadien Jetsgo a cessé ses opérations le vendredi 11 mars 2005, l'Office, comme tout le monde, a été pris par surprise. Dès 10 heures, les trois préposés en poste au centre d'appels de l'Office avaient inscrit plus de 3 000 appels téléphoniques au sujet de Jetsgo. À la fin de la journée, ce nombre serait passé à 134 000.

Notre personnel a fait de gros efforts pour fournir des conseils rapidement sur les options, les droits et les recours, et nous avons dirigé des appels vers les organismes appropriés pour obtenir de l'aide immédiate. Nous nous sommes aussi assurés que les permis d'affrètement - requis par les transporteurs désirant offrir un autre mode de transport aux passagers coincés de Jetsgo - soient délivrés sur une base prioritaire tout au long de la fin de semaine. Je suis persuadée que le rendement de l'Office à l'égard de Jetsgo a bien fait paraître le gouvernement du Canada, et ce n'est qu'un des exemples à trouver dans le présent rapport qui montrent le niveau de rendement de l'Office en 2004-2005.

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

1.2 Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2004-2005 de l'Office des transports du Canada.

Le document a été préparé en fonction des principes de reddition des comptes contenu dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada* :

- Il est conforme aux exigences particulières de reddition de comptes décrites dans le guide;
- Il es fondé sur la structure de secteur d'activités approuvée du ministère;
- Il présente des renseignements uniformes, complets, équilibrés et précis;
- Il offre un modèle de responsabilisation pour les résultats atteints avec les ressources et les autorités allouées;
- Il fait état des sommes qui ont été approuvées dans les Budgets des dépenses et les Comptes publics du Canada.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante
26 août 2005

1.3 Renseignements sommaires

1.3.1 Raison d'être

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant dont le rôle consiste, entre autres, à prendre des décisions touchant ces modes de transport. En veillant à l'application de la législation et des politiques du gouvernement du Canada en matière de transport, l'Office contribue à assurer, pour le bien de tous les Canadiens, le maintien d'un réseau de transport fédéral qui est à la fois efficient et accessible.

1.3.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois connexes (voir à la section 4.3 la liste de lois et règlements administrés en totalité ou en partie par l'Office). L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et il est habilité à régler les différends qui surviennent en matière de taux et de services. En outre, il traite les plaintes et publie des codes de pratiques ou prend des règlements, s'il y a lieu. L'Office a aussi le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En tant qu'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique, l'Office est directement responsable de la réglementation économique du transport aérien international en direction et en provenance du Canada. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, pouvant exercer sa compétence et rendre des décisions et des arrêtés.

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux qu'ils touchent directement. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs devoirs en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et nuisent au bon fonctionnement du réseau des transports. Il mène des consultations des plus exhaustives possible sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et judicieux.

Grâce à ses activités, l'Office contribue à la réalisation d'un « marché sécurisé et équitable », qui représente un des résultats clés du gouvernement du Canada au chapitre d'une économie durable. De plus, il aide à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens parce qu'un réseau de transport efficace et accessible bénéficie à tous.

On trouvera plus d'information au sujet de l'Office sur son site Internet www.otc.gc.ca. Des renseignements plus spécifiques sur la structure de l'Office, sa mission, ses valeurs et sur sa façon de fonctionner se trouve sur le site www.otc.gc.ca/about-nous/index_f.html.

1.3.3 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

Les tableaux préparés sur le rendement et les finances de l'Office reposent sur un seul secteur d'activité, le programme de l'Office des transports du Canada, axé sur l'atteinte d'un seul résultat stratégique :

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible

Les tableaux ci-dessous résument les ressources utilisées pour atteindre ce résultat pour l'exercice financier 2004-2005 :

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
24 711	28 215	27 176

Total des ressources humaines

Prévues	Réelles	Différence
257	270	13

Résumé du rendement pour chaque résultat stratégique et priorité

Priorités 2004-2005	Type	Résultats prévus et situation actuelle
Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels	Continu	Le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale En partie atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.1)
Protéger les intérêts économiques et autres des utilisateurs, des exploitants et intéressés du réseau de transport canadien	Continu	La protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants Résultat atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.2)
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience	Continu	L'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience Résultat atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.3)
Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion	Nouveau	Outils et pratiques de gestion améliorés En partie atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.4)

Dépenses et contributions aux résultats par programme

Programme	Dépenses (en milliers de dollars) 2004–2005	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	Outils et pratiques de gestion améliorés
Transport aérien	**6 644** (78 ETPs)	√	√		√
Transport ferroviaire	**4 522** (49 ETPs)	√	√		√
Transports accessibles	**2 198** (21 ETPs)			√	√
Transport maritime	**858** (10 ETPs)	√	√		√
Membres, soutien juridique et de la réglementation	**5 590** (45 ETPs)	√	√	√	√
Services généraux et de technologie de l'information *	**7 364** (67 ETPs)	√	√	√	√
Total	**27 176 (270 ETPs)**				

1.4 Rendement global de l'Office

1.4.1 Environnement opérationnel et contexte

Le programme de l'Office est financé par le Parlement à la suite d'un vote sur les dépenses de fonctionnement. L'Office fonctionne dans le contexte d'un vaste et complexe réseau de transport canadien (voir le site Web de Transports Canada au www.tc.gc.ca pour plus de renseignements).

À titre de tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office prend des décisions sur un grand nombre de questions concernant les modes de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime). La plupart des activités de l'Office et sa charge de travail résultent des demandes des usagers et des exploitants du réseau de transport fédéral. Ses décisions sont prises par les membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil, y compris la présidente, qui est également première dirigeante, et le vice-président. Ceux-ci siègent également au Comité exécutif. Le processus décisionnel de l'Office en tant que tribunal est régi par ses Règles générales qui reposent elles-mêmes sur les règles d'équité,

assurant ainsi que toutes les parties à une plainte ou à une demande recevront un traitement juste et équitable. On peut obtenir plus d'information à ce sujet à www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

En 2004-2005, plusieurs facteurs ont influé sur l'exécution, par l'Office, de ses activités et services. Entre autres :

Le tribunal a ordonné un sursis sur les questions concernant Air Canada

Entre le 1er avril 2003 et le 30 septembre 2004, Air Canada exploitait ses activités tout en étant protégée contre ses créanciers en vertu d'une ordonnance de la cour. En raison d'un sursis imposé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario, l'Office ne pouvait pas traiter les plaintes des consommateurs contre ce transporteur au cours de l'exercice financier 2003-2004 et du premier semestre de 2004-2005. Vers la fin 2004, Air Canada a déposé un mémoire auprès de l'Office dans lequel elle expose sa position que les plaintes ayant trait à des incidents survenus le 1er avril 2003 ou avant ont été éteintes lorsque la Cour a levé le sursis et que l'Office ne devait plus en être saisi. L'Office estime que l'interprétation d'Air Canada est erronée et il a présenté une requête devant le tribunal, pour demander une interprétation de la question. À la fin de l'année, 98 dossiers étaient en suspens, en attente de la résolution de cette question. Par la suite, le tribunal a ordonné à l'Office et à Air Canada de régler cette question entre elles. Depuis ce temps, l'Office a de sa propre initiative décidé de rouvrir les discussions avec Air Canada, pour tenter de nouveau de régler les questions à l'amiable. Suivant le résultat de ces discussions, de nombreux dossiers en suspens devront peut-être être traités en 2005-2006, en plus de la charge de travail régulière de l'Office.

BC Rail

En 2004, l'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, comptant 2 300 kilomètres de chemin de fer, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a considérablement accru la taille et l'aspect du système ferroviaire de compétence fédérale au pays. Le rôle de l'Office des transports du Canada, en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale, s'est accru en conséquence.

Le commissaire de la concurrence, en réponse aux préoccupations des expéditeurs et des transporteurs de liaison de Vancouver, a exigé, à l'égard de la transaction de BC Rail, que l'Office surveille les temps de transit de cette compagnie depuis des points dans le nord de la Colombie-Britannique à destination de Vancouver. L'Office, de façon régulière, fera rapport sur les temps de transit au Bureau de la concurrence, aux transporteurs de liaison, BC Rail et Canadien National (CN).

Examen des dépenses du gouvernement et mandats législatifs proposés

Le mandat du dernier commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a pris fin le 30 septembre 2004. Dans le contexte de son exercice d'examen des dépenses, le gouvernement a confirmé, dans son budget de 2005, son intention d'éliminer le poste de commissaire. Cette intention a été confirmée par les modifications au projet de loi C-44, déposées au Parlement le 24 mars 2005. Celles-ci prévoient l'élimination du poste de commissaire, mais conservent le mandat de l'Office, de régler les plaintes relatives au transport aérien qui relèvent de sa compétence. Dans ce projet de loi, on propose également d'autres responsabilités pour l'Office relativement au transport ferroviaire, ainsi que la réduction du nombre de membres qui entendent les causes.

Le financement du programme des plaintes relatives au transport aérien et des autres mandats de l'Office en vertu de modifications de la *Loi de 2000 sur les transports au Canada* n'a jamais été compris dans les niveaux de référence de l'Office. Depuis 2000, les fonds requis proviennent de transferts temporaires de Transports Canada.

À la suite des réductions de l'examen des dépenses, Transports Canada verra ses niveaux de référence de base réduits, et les fonds que l'Office recevait auparavant de Transports Canada seront réduits de 2,6 MS sur trois ans. Compte tenu de la petite taille de l'Office, ces réductions sont très importantes. À la fin de l'exercice financier, l'Office évaluait les répercussions de ces réductions et élaborait un plan d'action pour exécuter son mandat législatif élargi avec moins de ressources.

Autres facteurs

Même si les progrès ont été soutenus en vue de rendre le système de transport canadien accessible aux personnes ayant une déficience, les activités à ce chapitre continueront à revêtir une importance pour les consommateurs, l'industrie et l'Office. La croissance du nombre d'aînés au Canada est parmi les plus rapides au monde; avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

Les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion des services dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes croissantes des utilisateurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie au cours des dernières années. Dans une telle conjoncture, les forces du marché fléchissent ou peuvent fléchir et avoir un effet négatif sur l'efficacité du système de transport et, en fin de compte, sur la qualité de vie des Canadiens. Les voyageurs doivent pouvoir s'attendre à un traitement équitable; les transporteurs et les expéditeurs doivent pouvoir s'attendre à une réglementation impartiale; et les Canadiens ont le droit de s'attendre au maintien d'un réseau de transport efficace. La législation en matière de transport permet à l'Office d'intervenir et de prendre les mesures appropriées, mais le fait de s'acquitter de ses responsabilités dans un environnement dynamique et en constante évolution constitue un défi. L'Office consulte régulièrement les principaux intéressés afin de s'assurer qu'il soit bien placé pour prendre

les mesures qui s'imposent. La nature et le nombre de conflits ne sont pas toujours les mêmes et cette situation se répercute sur la charge de travail. On discute plus loin dans le présent rapport de la façon dont l'Office relève ce défi.

1.4.2 Compte rendu sommaire du rendement

En 2004-2005, l'Office a ciblé quatre priorités. Voici un compte rendu sommaire des réalisations de l'Office.

Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels (voir la discussion détaillée à la section 2.2.1)

L'Office a continué d'atteindre son objectif, de rendre des décisions éclairées et de régler les différends par la médiation et par d'autres processus informels. Dans la plupart des cas, l'Office a su rendre ses décisions en respectant les échéances, ne les dépassant qu'à quelques occasions.

- l'Office a rendu plus de 3 000 décisions;
- il a fallu en moyenne 13 et 11 jours respectivement pour traiter les permis d'affrètement et les demandes de cabotage;
- il a fallu plus de temps en moyenne pour traiter les autres demandes (de 100 à 127 jours) – cette augmentation porte sur la reddition de plusieurs décisions en suspens, à cause, en partie, de la situation d'Air Canada;
- il y a plusieurs autres dossiers accessibles pour lesquels la limite de 120 jours ne sera pas respectée; ce sont des dossiers en suspens, qui attendent le résultat de problèmes indépendants de la volonté de l'Office (p. ex., des décisions des tribunaux);
- en plus des décisions formelles, de nombreuses plaintes relatives au transport aérien, ferroviaire et maritime ont été réglées par la médiation ou par une intervention du personnel de l'Office. Celui-ci a reçu des commentaires très positifs sur les résultats d'une évaluation de la médiation.

Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien (voir la discussion détaillée à la section 2.2.2)

La preuve que l'Office a atteint ce résultat peut se résumer ainsi :

- l'examen de la conformité aux exigences en matière de licences aériennes (assurance de responsabilité, document d'aviation canadien convenable, délivré par Transports Canada et, dans le cas des transporteurs canadiens, l'exigence en matière de propriété et de contrôle canadiens et, pour certaines licences, les exigences financières) ont donné lieu au traitement de 1 200 demandes de licences aériennes, y compris les demandes de nouvelles licences, les suspensions, les annulations et les rétablissements;

- sur examen de la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada et d'Air Transat, l'Office a conclu que les deux transporteurs répondaient toujours aux exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens;
- à la suite de la décision de la compagnie Jetsgo, de cesser ses opérations en mars 2005, des conseils rapides ont été fournis aux détenteurs de billets et la priorité a été accordée à la délivrance rapide de permis d'affrètement aux autres transporteurs aériens qui cherchaient à offrir un autre mode de transport aux passagers de vols d'affrètement de Jetsgo;
- il y a eu négociation d'accords bilatéraux de transport aérien nouveaux ou modifiés avec 11 pays;
- le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi en régions a effectué 248 inspections sur place à l'échelle du pays et inspecté 29 installations. Des enquêtes menées auprès d'opérations aériennes soupçonnées d'être illégales ont donné lieu à 18 contraventions;
- après qu'on eût évalué qu'elles avaient souscrit une assurance de responsabilité suffisante, deux nouvelles compagnies de chemin de fer ont reçu leur certificat d'aptitude, alors que trois autres certificats ont été modifiés. Deux certificats ont été suspendus par l'Office, quand celui-ci a déterminé que les opérations ferroviaires n'étaient pas bien exécutées et que l'assurance de responsabilité n'était pas suffisante;
- après avoir subi une évaluation de leur incidence sur l'environnement, deux projets de construction de chemin de fer ont pu commencer, et de nombreux autres projets ont continué d'être surveillés en raison de leur incidence possible sur l'environnement;
- l'Office a déterminé que la compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CPR) avait dépassé son plafond de revenu en vertu du régime du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest et ordonné au transporteur de verser une pénalité de 338 008 $ à la Western Grain Research Foundation;
- l'Office a prêté son expertise en transport ferroviaire à d'autres ministères fédéraux pour régler des questions de transport complexes;
- de nombreuses réunions et séances de consultation ont été tenues avec les expéditeurs et les transporteurs au sujet des lacunes relatives à la disponibilité de wagons ferroviaires et à la capacité des ports de l'Ouest;
- les intérêts de l'industrie maritime canadienne ont été protégés dans l'examen des 121 demandes de cabotage.

Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience (voir la discussion détaillée à la section 2.2.3)

Voici des preuves que l'Office a contribué à l'élimination d'obstacles abusifs à la mobilité de personnes ayant une déficience :

- l'Office a exigé que les fournisseurs de service de transport prennent des mesures correctrices à l'égard de 31 obstacles abusifs à la mobilité de personnes ayant une déficience;

- des lignes directrices ont été publiées pour améliorer l'accessibilité aux services fournis par les petits aéronefs;
- un nouveau code de pratiques intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, applicable aux transporteurs aérien, maritime et ferroviaire et aux exploitants de terminaux, et un guide de mise en application, ont été lancés;
- un questionnaire pour surveiller le respect du nouveau *Code de communication* a été élaboré et distribué aux transporteurs et aux exploitants de terminaux;
- l'*Aide-mémoire pour les réservations*, un guide pour aider les agents de voyage à évaluer et à documenter les besoins des voyageurs ayant une déficience, a été mis à jour pour qu'il s'applique à tous les modes de transport;
- on a fait le suivi auprès des transporteurs aérien, maritime et ferroviaire et des exploitants de terminaux afin de s'assurer qu'ils respectaient le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et des mesures ont été prises, le cas échéant;
- on a tenu des discussions avec plusieurs transporteurs et exploitants de terminaux pour améliorer les services aux personnes ayant une déficience;
- quarante-sept plaintes relatives à l'accessibilité ont été réglées par la médiation et des décisions formelles;
- lors de conférences et de foires commerciales, on a fait la promotion du transport accessible et des normes de service uniformes pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience, qui voyagent au Canada ou à l'étranger.

Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion (voir la discussion détaillée à la section 2.2.4)

Le travail se poursuivra au cours des prochaines années, mais l'Office a fait d'importants progrès dans la mise en application, chez lui, de plus d'outils et de pratiques de gestion modernes :

- un cadre de gestion de risque intégré a été mis en œuvre;
- un plan de mesure du rendement a été élaboré et sa mise en application débutera au cours de l'exercice financier 2005-2006;
- le système amélioré de gestion de cas de l'Office répondra aux besoins d'information clés en vertu du plan de mesure du rendement;
- des renseignements sur le rendement et des indicateurs de la charge de travail essentiels ont été intégrés aux processus annuels de planification opérationnelle et d'allocation de ressources;
- un cadre d'établissement des priorités a été élaboré à titre d'outil de gestion;
- on a examiné les processus pour les cas de l'Office, et les membres de l'Office et la direction ont déterminé des possibilités de rationalisation, qu'ils sont en train d'étudier;
- la Commission de la fonction publique a félicité l'Office pour sa bonne gestion du cadre de dotation.

1.4.3 Partenaires clés

L'Office compte parmi de nombreux intervenants dans le domaine des transports et il entretient des relations étroites avec divers partenaires co-exécutants, nommément Transports Canada, Commerce international Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne. Visitez le site Internet de l'Office à www.otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique

Le présent rapport sur le rendement rend compte des activités de l'Office des transports du Canada au Parlement et à tous les citoyens canadiens. Il dessine un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de celles-ci sur les Canadiens. Il fait également le point quant à l'état de la situation par rapport aux engagements de l'Office pris dans le cadre du *Rapport sur les plans et priorités 2004–2005*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor à www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20042005/CTA-OTC/CTA-OTCr45_f.asp.

Modèle logique

Résultat stratégique		
Notre résultat stratégique : Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible. **Description :** Grâce aux activités, l'Office contribue à garantir un réseau de transport ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois accessible et viable, élément essentiel de la prospérité économique du Canada. Il contribue également à accroître la qualité de vie de tous les Canadiens. **Nous avons un programme clé :** Le Programme de l'Office des transports du Canada.		
2004–2005	Dépenses prévues : Autorisations totales reçues : Dépenses réelles : Utilisation réelle des équivalents temps plein :	**24 711 millions de dollars** **28 215 millions de dollars** **27 176 millions de dollars** **270**
Résultats prévus		
Résultats intermédiaires Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace. Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés. Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.		

Plans et priorités
Plan et priorités clés de 2004–2005 : • rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels; • protéger les intérêts des utilisateurs, des transporteurs et d'autres intéressés du réseau de transport canadien; • améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience; • mettre en œuvre des initiatives d'excellence de gestion.

2.2 Rendement par priorités et lien avec les services clés

2.2.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels

L'activité principale de l'Office en 2004–2005 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. Ces décisions couvrent un éventail de questions qui contribuent à trois résultats intermédiaires :

- les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace;
- les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés; et
- les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.

La présente section est un rapport général sur les décisions rendues durant l'année 2004-2005. De plus, elle vous indique les détails du règlement de quelques problèmes de transport de compétence fédérale.

Rapport général sur le nombre et la rapidité des décisions rendues par l'Office

Le processus décisionnel de l'Office est régi par des règles d'équité qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées de manière juste et équitable. En rendant leurs décisions, les membres examinent les questions des points de vue - mais sans en exclure d'autres - légal, économique, opérationnel, social et environnemental, puis rendent leur décision. De plus amples renseignements sont offerts sur le processus sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Les décisions de l'Office couvrent un vaste éventail de questions concernant tous les modes de transport (aérien, ferroviaire et maritime) du réseau de transport de compétence fédérale. Pendant l'exercice 2004–2005, l'Office a rendu un total de 3 381 décisions (2 850 en 2003–2004), soit 1 982 permis d'affrètement, 730 décisions formelles, 607 arrêtés et 62 décisions finales rendues par lettres. L'Office a aussi rendu 435 décisions provisoires. Tous les arrêtés et les décisions formels sont présentés sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Les décisions clés émises en 2004 sont décrites dans le rapport annuel de l'Office et peuvent être consultées à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Le nombre de décisions et d'arrêtés que l'Office a pris et qui ont été portés en appel devant la Cour fédérale ou le gouverneur en conseil sans pour autant être rejetés constitue une mesure de la justesse des décisions de l'Office. Pendant l'exercice 2004-2005, la Cour d'appel fédérale a rendu quatre décisions sur des appels interjetés l'année précédente : de ces quatre, deux ont été rejetées, et une autre a fait l'objet d'un désistement. Un appel accueilli par la Cour au cours de cette période, relativement à l'accessibilité des wagons « Renaissance » de VIA Rail, a été déférée à la Cour suprême du Canada par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD). À la fin de l'exercice financier, trois appels interjetés de décisions de l'Office sont toujours en vigueur et attendent la décision de la Cour d'appel fédérale.

La *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours après la réception d'une demande ou d'une plainte. Toutefois, la loi prévoit des cas plus complexes en offrant une prolongation, si les parties sont d'accord. L'Office surveille le rendement au moyen d'un système de gestion de cas complet, qui le renseigne sur les demandes reçues et traitées, y compris le nombre, le genre et le temps de traitement (depuis le moment où la demande est reçue jusqu'à ce que l'Office rende sa décision). Le temps de traitement des cas réglés par l'Office varie, selon la nature et la complexité des questions soulevées, le nombre et les intérêts des parties concernées, et le volume de preuves à analyser.

Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend la plupart de ses décisions dans des délais très courts. Par exemple, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement — souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande — et offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur 24, pour répondre aux situations d'urgence en dehors des heures normales de bureau. Pareillement, plusieurs demandes urgentes de licences de cabotage sont traitées dans un délai de quelques jours. Pendant l'exercice 2004-2005, l'Office a mis en moyenne 13 et 11 jours respectivement de leur réception pour traiter les demandes de permis d'affrètement ou de cabotage.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, en 2004–2005 l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 127 jours suivant réception de la demande ou de la plainte (comparativement à 100 jours en 2003–2004).

Cette augmentation reflète en grande partie les délais prolongés de plusieurs décisions sur les questions d'accessibilité. Par exemple, plusieurs décisions mettaient en cause des plaintes portées contre Air Canada, lesquelles étaient en suspens pendant tout l'exercice 2003-2004 et la première moitié de 2004-2005 du fait que le transporteur jouissait d'une protection sanctionnée par la cour. L'Office a également rendu une décision sur des plaintes relatives à la disponibilité de téléimprimeurs (ATS) pour les personnes sourdes ou malentendantes. Ces demandes, reçues il y a plusieurs années, ont été remises en vigueur au cours de la dernière moitié de l'exercice 2004-2005, après que l'Office eût émis son code de pratiques sur la communication. Ce code présente notamment ce que l'Office considère être un niveau de service approprié relatif aux communications pour les personnes ayant une déficience auditive et, plus précisément, aux dispositions touchant les téléimprimeurs.

À la fin de l'exercice, l'Office était saisi de 127 cas d'accessibilité (comparativement à 118 à la fin de 2003-2004), dont 98 concernaient Air Canada (88 à la fin de 2003-2004). Les procédures touchant 78 de ces cas ont été suspendues pour diverses raisons. Ceci comprend les cas en attente d'une résolution et concernant Air Canada ainsi que 19 cas d'allergies et d'obésité qui attendent le résultat d'un appel interjeté d'une décision antérieure de l'Office, cinq cas en attente d'une motion en autorisation d'appel par le CCD auprès de la Cour suprême du Canada. On trouvera de plus amples renseignements sur les cas où les procédures sont suspendues dans le Rapport annuel de 2004 de l'Office, disponible sur son site Web à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Au fur et à mesure que les cas en instance seront remis en vigueur, l'Office agira le plus vite possible et allouera de nouveau des ressources au besoin.

Règlement des questions touchant les transports

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Office doit, entre autres choses, régler les questions touchant tous les modes de transport formant le réseau fédéral : modes aérien, ferroviaire et maritime. À cette fin, il mène des enquêtes et rend des décisions juridiques formelles relativement aux plaintes dont il est saisi et ordonne la prise de mesures correctives, s'il y a lieu de le faire. Par ailleurs, il aide les parties à trouver elles-mêmes des solutions au moyen de la médiation ou d'autres démarches.

Les questions sur lesquelles l'Office doit se pencher comprennent les suivantes :

Transport aérien

- plaintes relatives à l'application des dispositions tarifaires des transporteurs et concernant les prix qu'ils pratiquent sur les routes non concurrentielles au Canada (pour s'assurer que les transporteurs qui sont autorisés à exploiter des activités au Canada satisfont aux exigences législatives visant la protection des Canadiens);

- appels relatifs aux augmentations des redevances de navigation aérienne exigées par Nav Canada (pour s'assurer que les redevances ont été établies suivant les principes énoncés dans la législation).

Transport ferroviaire

- différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires au sujet, par exemple, d'interconnexion, de prix de ligne concurrentiels ou uniques, de tarifs communs, de droits de circulation, d'utilisation conjointe des voies ferrées, et du niveau de service (pour que les expéditeurs canadiens aient tous les choix possibles de services ferroviaires concurrentiels pour rendre leurs marchandises au marché);
- différends entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, administrations routières, propriétaires fonciers et autres intervenants sur des questions de droit de passage, de répartition des coûts des travaux ferroviaires, de préoccupations opérationnelles et de construction, de transfert et de cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer, (pour assurer les droits de toutes les parties interagissant avec les autorités des chemins de fer et répartir les coûts de façon équitable).

Transport maritime

- plaintes relatives aux droits d'utilisation qu'exigent les administrations portuaires canadiennes et la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent (afin de déterminer s'ils sont injustement discriminatoires);
- oppositions aux projets de droits de pilotage (afin de déterminer si l'administration de pilotage a établi ses prix afin de continuer d'exploiter ses activités de façon financièrement autonome et si les droits d'utilisation proposés sont justes, raisonnables et dans l'intérêt public);
- plaintes en vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes,* relativement aux accords intra-conférence ou à des mesures prises par une ligne qui fait partie d'une conférence pour réduire la concurrence (pour déterminer si l'accord ou les mesures entraînent une augmentation excessive des prix ou une réduction de service).

Transport aérien

En juillet 2000, par suite d'une modification à la *Loi sur les transports au Canada*, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé. Le commissaire examine et tente de résoudre les plaintes écrites relatives au transport aérien lorsque le plaignant n'a pas obtenu satisfaction du transporteur et qu'il n'y a aucune autre solution. La Loi prévoit que le commissaire dépose un rapport semestriel au Parlement sur le nombre et le type de plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées et quels transporteurs étaient visés. Le rapport fait également état des problèmes systémiques qui ont été relevés. Le dernier rapport semestriel publié pour la période prenant fin le 30 juin 2004 est disponible sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_f.html.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, 740 cas ont été classés (comparativement à 563 en 2003-2004), grâce à l'intervention directe du commissaire et de son personnel qui ont mené des enquêtes sur les plaintes, en ont déterminé la validité et, au besoin, négocié un règlement entre les transporteurs et les plaignants. De ce nombre, 49 % des plaignants (65 % en 2003-2004) se sont dits pleinement ou partiellement satisfaits du règlement. Cette diminution du taux de satisfaction s'explique en grande partie par le grand nombre de plaintes qui n'ont pu être traitées, comme celles sur la protection des créanciers d'Air Canada et sur l'échec de Jetsgo.

Pendant l'exercice 2004-2005, les enquêtes menées par l'Office sur les prix appliqués par les transporteurs aériens ont été grandement influencées par deux facteurs : d'abord, en raison de l'ordonnance de sursis, l'Office ne pouvait traiter les cas relatifs à Air Canada; puis, les pouvoirs légaux de l'Office l'habilitant à traiter, de son propre chef, les questions de prix intérieurs ont pris fin le 4 juillet 2004. Ainsi, l'Office n'a pu poursuivre le traitement que de quatre plaintes sur les prix, devant abandonner le traitement des 13 enquêtes qu'il avait entreprises de sa propre initiative.

L'Office revoit également les appels relatifs aux nouvelles redevances ou aux redevances révisées que pratique NAV CANADA pour les services de navigation aérienne. Les appels peuvent être déposés uniquement s'il est établi que NAV CANADA ne respecte pas les exigences relatives à l'avis législatif, aux annonces ou aux principes de facturation, lesquelles exigences sont prescrites dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne*. En 2004-2005, l'Office a reçu une soumission, mais il a été établi qu'elle ne relevait pas de la compétence de l'Office.

Transport ferroviaire

Quant au transport ferroviaire, certaines dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* administrées par l'Office protègent les expéditeurs et assurent qu'ils ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service approprié ou à des taux raisonnables. Par exemple, Wabush Mines Inc. a déposé une plainte relative au niveau de service contre la Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif et à assurer un niveau de service approprié. Plusieurs autres plaintes similaires, relatives à des wagons de producteurs, ont également été présentées à l'Office.

Des modifications apportées au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* sont entrées en vigueur à l'automne. Le Règlement préparé par l'Office fixe les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire, pour permettre aux expéditeurs des circuits concurrentiels touchant plus d'un transporteur ferroviaire. Les modifications au Règlement ont été préparées au terme d'une série de consultations auprès des parties intéressées de l'industrie du transport ferroviaire. Le plus important changement a été la réduction des prix d'interconnexion.

Les expéditeurs sont également protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office, c.-à-d. par une méthode confidentielle qui permet de régler une question au moyen d'un arbitre indépendant. Au cours de la période financière, l'Office a administré trois arbitrages finaux.

L'Office a aussi le mandat de résoudre des différends entre les compagnies de chemins de fer et d'autres parties entretenant des rapports avec elles. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a réglé 16 différends formels et bon nombre d'autres différends informels entre des compagnies de chemins de fer et des municipalités, des administrations routières, des entreprises de services publics, des propriétaires fonciers et des particuliers. Les différends portaient notamment sur la répartition des coûts relatifs aux croisements de chemins de fer et de voies publiques et aux franchissements par desserte, aux dispositifs de protection aux croisements, aux droits de passage privé, et à l'indemnisation versée par les chemins de fer en raison de leurs activités. Cette fonction assure un équilibre entre les parties aux situations économiques variables, permet des recours judiciaires là où les parties de compétences différentes sont en conflit et assure un processus plus efficace pour résoudre des différends et à un coût moindre qu'une action en justice plus longue et peut-être plus coûteuse.

L'Office aide encore les parties en maintenant le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*, qui établit une tarification uniforme et à l'échelle nationale pour des travaux effectués par les compagnies de chemins de fer pour des franchissements et des projets semblables. Ce guide réduit ou élimine les différends sur les questions de facturation entre les municipalités canadiennes et les compagnies ferroviaires, tout en réduisant la charge administrative de ces parties.

Transport maritime

Conformément à la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits fixés par les administrations portuaires qui gèrent les opérations aux principaux ports au pays. De même, en vertu de cette loi, l'Office peur enquêter sur des plaintes relatives aux péages fixés par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux Limitée.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des bateaux qui entrent ou sortent des grands ports canadiens ou qui traversent les voies d'eau canadiennes doivent recourir aux services d'un pilote maritime canadien. Celui-ci est qualifié pour aider à la navigation à bord des bateaux. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentienne, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage dans leur région respective et fixent le tarif de ces services. L'Office est mandaté pour enquêter sur les objections aux augmentations de tarif proposées.

En juillet 2004, par exemple, l'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet de hausse de tarifs. Trois avis d'opposition à ce projet et une intervention en faveur de celui-ci ont été déposés. L'Office a fait enquête et déterminé que la hausse proposée

n'était pas préjudiciable à l'intérêt public, mais que le nouveau droit d'accostage, lui, à l'écluse de Saint-Lambert, l'était et ne pouvait être mis en œuvre. L'Administration de pilotage des Laurentides a publié une deuxième hausse de tarif en mars 2005; l'Office mène une enquête à l'heure actuelle, qui sera terminée plus tard en 2005.

En vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service. Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc., de Vancouver, a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, Norske Canada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plaignante alléguait des augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier et des réductions déraisonnables du service vers l'Amérique latine. L'Office a amorcé une enquête, mais l'a interrompue sur réception d'une lettre de la compagnie Pangea, dans laquelle elle indiquait avoir réglé sa plainte de façon satisfaisante, à la suite de négociations informelles avec les transporteurs.

Règlement extrajudiciaire des différends

Convaincu que le règlement volontaire des différends est au cœur de ses processus, l'Office offre, depuis 2000, la médiation comme solution de rechange à son processus officiel de règlement des plaintes. Le recours à la médiation a augmenté sans cesse en 2004-2005. On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports, et l'acceptation et l'utilisation fortement accrues du processus par les grands transporteurs ferroviaire et aérien en 2004-2005 le prouvent. La médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles, aux litiges commerciaux et aux problèmes d'infrastructure. Il y a eu 44 demandes en 2004-2005, soit sept fois plus qu'en 2000-2001, année d'inauguration, alors qu'il y avait eu six demandes.

À part les 44 nouvelles demandes (il y en avait 29 en 2003-2004), cinq cas de médiation ont été reportés de l'année précédente :

- Trois cas ont été réglés avant la médiation;
- Vingt cas sont allés en médiation (il y en avait 10 en 2003-2004);
- On en a réglé 90 %, à l'entière satisfaction des parties (18 sur 20 cas);
- Sept cas n'ont pas bougé;
- Il y avait 19 cas en suspens à la fin de l'exercice.

Au cours du même exercice 2004-2005, on a fait davantage appel à la médiation au téléphone, grâce à une technique de médiation en direct novatrice peu coûteuse, qui sert de tableau électronique pour inscrire en temps réel les commentaires des participants. Les professionnels du règlement des différends qualifient cette approche « d'avant-gardiste ».

Tel qu'il est indiqué dans le rapport ministériel sur le rendement de l'an dernier, l'Office a évalué ses activités de médiation. Elle était fondée sur un cadre préétabli et portait sur les aspects formatifs du programme de médiation, y compris sur les questions de développement, d'exécution et de conception du système. On comptait 103 participants à l'étude de l'évaluation qui s'est terminée en 2004-2005. Ils représentaient la clientèle de l'Office (p. ex., les transporteurs ferroviaires et aériens, les clients aux transports accessibles, les expéditeurs et les producteurs, les groupes de citoyens, les administrations de pilotage maritime) et des employés de l'Office. Tant les clients que le personnel croyaient que la médiation permettait d'atteindre les buts informels de l'efficacité, de la souplesse et de meilleure communication.

Dans une lettre à l'Office, à la suite d'un conclusion favorable de plusieurs séances de médiation, un important transporteur canadien écrivait « ... nous continuerons d'avoir recours au programme de médiation de l'Office comme moyen efficace de règlement des différends ». [traduction libre]

Le transporteur ajouta qu'en participant à ces séances, il en avait retiré de l'information et des points de vue précieux et qu'il appréciait la souplesse et la rentabilité de la médiation au téléphone.

2.2.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien et des autres parties concernées

Bien que la politique gouvernementale en matière de transport favorise la concurrence et les forces du marché, elle reconnaît également que certaines mesures s'imposent pour protéger les consommateurs, les expéditeurs (incluant les agriculteurs), ainsi que les transporteurs canadiens dans tous les modes et le public canadien. Voici, comme tel, les activités de l'Office pour chacun des modes de transport réglementé par le gouvernement fédéral :

Transport aérien

- administrer le système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, en s'assurant que les transporteurs détiennent une assurance-responsabilité, un document d'aviation canadien valide et une protection relative aux paiements anticipés pour des vols affrétés internationaux de passagers;
- administrer des accords aériens internationaux et participer à la négociation de ceux-ci;
- administrer le programme d'application des règlements.

Transport ferroviaire

- administrer le système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires en s'assurant que les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent une assurance-responsabilité adéquate;

- déterminer l'impact opérationnel, économique, social et environnemental des projets de construction ferroviaire;
- administrer la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest par chemin de fer.

Transport maritime

- déterminer si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services à des fins commerciales, pour lesquels on propose d'utiliser des navires étrangers en eaux canadiennes;

Transport aérien

À titre d'autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public, l'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport des passagers et du fret à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services réguliers et d'affrètement (vols nolisés) à partir et à destination du Canada. Tout demandeur de licence doit avoir souscrit une assurance responsabilité suffisante et détenir un document d'aviation canadien émis par Transports Canada. Quiconque propose d'exploiter un service aérien commercial à titre de transporteur canadien doit faire la preuve qu'il est la propriété d'intérêts canadiens et qu'il est contrôlé par ceux-ci. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs de taille moyenne ou grande pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières. Pour conserver leur licence, les détenteurs canadiens et étrangers doivent soumettre des déclarations attestant qu'ils répondent toujours aux exigences nécessaires à l'émission de leur licence.

Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a traité 1 257 demandes de licences aériennes, soit des demandes de nouvelles licences, de suspensions, d'annulations et de rétablissements. En outre, l'Office a rendu une décision en septembre 2004, à la suite d'un examen complet de la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada, où il a conclu que la nouvelle entité, Gestion ACE Aviation Inc. et ses filiales satisferaient aux exigences afférentes à la propriété et au contrôle canadiens. À la fin de l'année 2004, l'Office a également rendu une décision selon laquelle les exigences afférentes à la propriété et au contrôle canadiens continueraient d'être satisfaites conformément à la restructuration proposée de Transat A.T. inc (propriétaire d'Air Transat).

Les permis d'affrètement sont accordés aux transporteurs canadiens qui assurent le transport de passagers et de marchandises du Canada à l'étranger. Par ailleurs, les transporteurs étrangers se les voient accorder pour le transport du même genre de trafic entre le Canada et leur pays d'origine. Dans le cas des vols nolisés internationaux de passagers en provenance du Canada, l'Office s'assure également que tout paiement anticipé est protégé au moyen d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie qui exige le prompt remboursement de toute avance reçue des organisateurs de voyages ou des affréteurs dans le cas où le transporteur aérien ne serait pas en mesure d'assurer le vol. L'Office traite également des demandes de transporteurs étrangers désirant assurer le

transport de passagers et de marchandises entre le Canada et un pays autre que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine de telles demandes, l'Office pèse les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens pouvant être touchés.

L'Office, comme tout le monde, a été pris par surprise par la décision de Jetsgo de cesser ses opérations le 11 mars 2005. L'Office ne pouvait pas faire grand-chose pour dépanner les voyageurs coincés ce jour-là, mais il a travaillé très fort à prodiguer des conseils rapides aux détenteurs de billets Jetsgo sur leurs options, leurs droits et recours et à les diriger vers les organismes d'aide appropriés. L'Office s'est assuré que les permis d'affrètement requis par les transporteurs aériens cherchant à offrir un autre mode de transport aux passagers affrétés de Jetsgo soient délivrés sur une base prioritaire au cours de la fin de semaine.

Les transporteurs aériens qui exploitent un service aérien offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif, d'établir les conditions de transport, les prix, les taux et les frais. Pour certaines exceptions, les tarifs pour les services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent être déposés à l'Office. Celui-ci les examine pour s'assurer qu'ils sont conformes à la loi canadienne et aux accords bilatéraux applicables.

La *Loi sur les transports au Canada* exige du transporteur aérien qu'en certaines circonstances, il donne un avis d'interruption ou de réduction d'un service aérien intérieur. La loi exige en outre qu'il donne aux élus d'une municipalité ou d'une administration locale de la ou des communauté(s) concernée(s) la possibilité de le rencontrer pour discuter avec lui l'effet possible de l'interruption ou de la réduction du service. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a traité huit demandes de réduction ou d'exemption des exigences de l'avis. L'Office a également traité 467 plaintes relatives à l'interruption des services, dont 11 ont été rejetées parce que la disposition législative ne s'appliquait pas. Pour ce qui est des autres visant Jetsgo, elles n'ont pu être poursuivies et les plaignants en ont été avisés.

Des statistiques détaillées et d'autres renseignements sur les activités de délivrance de licences et de permis d'affrètement et sur les tarifs sont présentés dans le rapport annuel 2004 de l'Office (voir le chapitre intitulé « Transport aérien ») disponible sur son site Web à l'adresse www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/4_f.html.

En tant qu'autorité aéronautique du Canada, l'Office prend une part active aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien avec Commerce international Canada et Transports Canada. L'Office doit veiller à la mise en œuvre en temps opportun et à l'administration de tels accords ou ententes auxquels le Canada est signataire. Ceci peut comprendre la délivrance de licences internationales pour les services réguliers et l'assistance aux transporteurs aériens en vue de profiter pleinement des avantages que procurent les droits de trafic aérien. Il peut, par exemple, autoriser le partage des codes. Le succès des négociations et de la mise en œuvre d'accords ou d'ententes en matière de transport aérien contribue au maintien de services aériens efficaces, concurrentiels et économiques pour les expéditeurs et les voyageurs. Ainsi, les

transporteurs aériens canadiens jouissent de conditions justes et raisonnables leur permettant de livrer une concurrence à l'échelle internationale.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Canada était signataire de 76 ententes ou accords bilatéraux de transport aérien, qui constituent le fondement juridique de la réglementation des services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et établissent les droits de trafic de chaque pays. Au cours de l'année, le personnel de l'Office a participé à 13 négociations avec 11 pays et territoires et à des réunions de consultation informelles avec huit pays. La concurrence accrue entre les transporteurs aériens canadiens, les coûts élevés du carburant et d'autres frais et le fait que la protection d'Air Canada sanctionnée par le tribunal ait été levée sont tous des facteurs qui ont encouragé les transporteurs aériens à rechercher de nouveaux marchés internationaux au cours de la dernière année.

Afin d'assurer le respect de la loi canadienne, le personnel de l'Office dans les bureaux locaux de six villes au pays mène des inspections périodiques des activités des transporteurs canadiens qui détiennent une licence et des exploitants d'aérogares relevant de la compétence de l'Office. Le personnel enquête également dans le cas d'allégations d'activités menées en contravention de la *Loi sur les transports au Canada* et des règlements connexes. En cas de non-respect, l'Office peut prendre diverses mesures allant de la sanction administrative pécuniaire en passant par l'ordonnance de cesser et de s'abstenir et les réprimandes officielles. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a effectué 277 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et d'exploitants d'aérogares passagers. L'Office a aussi effectué 30 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnées d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a relevé 18 contraventions.

Transport ferroviaire

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité. En 2004-2005, deux certificats ont été délivrés à de nouvelles compagnies se lançant en affaires au Canada, et trois certificats de compagnies existantes ont été modifiés. Deux autres ont été suspendus, lorsque l'Office a établi qu'il ne s'agissait pas d'exploitations de chemins de fer et qu'il n'y avait plus suffisamment d'assurance de responsabilité.

L'Office est aussi chargé d'évaluer l'effet économique, opérationnel, social et autre de la construction de lignes de chemin de fer au Canada. En 2004-2005, l'Office a été avisé de deux projets de construction de lignes de chemin de fer dans l'Ouest canadien où l'Office aurait à tenir compte des besoins en matière de service et d'exploitation ferroviaires, des intérêts des localités qui seront touchées par celles-ci et des exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). De plus, l'Office n'a autorisé la réalisation de deux projets de construction de traversées en vertu de la LCEE

qu'après avoir été assuré que les projets n'entraîneraient aucune incidence environnementale nuisible importante. L'Office continue de surveiller plusieurs autres projets, relativement aux incidences possibles sur l'environnement. L'outil de consultation novateur en direct de l'Office, qui couvre plusieurs ministères, aide toujours à coordonner, à harmoniser et à améliorer les processus d'évaluation environnementale, surtout lorsque les processus du fédéral et des provinces se recoupent.

L'Office doit poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer. Chaque année, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tiré par le CN et le CPR pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole qui prend fin le 31 juillet. Le Programme des revenus maximaux permet un régime souple d'établissement des tarifs pour le transport du grain de l'Ouest tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs contre une augmentation excessive des tarifs ferroviaires.

En 2004-2005, l'Office a constaté que les recettes du CPR dépassaient son plafond des recettes pour la campagne agricole 2003-2004, et CPR a dû verser l'excédent et une pénalité de cinq % (338 008 $ en tout) à la Western Grain Research Foundation. C'était la quatrième année où l'Office fixait le plafond des recettes, et la première où une compagnie de chemin de fer dépassait son maximum accordé. Copie de cette décision se trouve sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2004/R/710-R-2004_f.html.

Entre autres tâches administratives relatives au programme du plafond des recettes, l'Office doit fixer un indice d'inflation annuel (indice des prix composite afférent au volume), dont on tient compte pour le plafond de recettes de chaque compagnie de chemin de fer. Pour fixer l'indice d'inflation, l'Office consulte les parties concernées de l'industrie du transport et de la manutention du grain, y compris les représentants des producteurs, des organisations d'expéditeurs, des chemins de fer, des compagnies céréalières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. En outre, l'Office vérifie les renseignements détaillés que renferment les documents que soumettent les compagnies de chemin de fer.

L'Office fait le suivi de son rendement à l'égard de l'exécution du programme des revenus maximaux en obtenant les vues des organismes qui y prennent part. Tel qu'il l'indiquait en 2002-2003, l'Office a sondé les expéditeurs, les producteurs et les transporteurs pour connaître leur évaluation du niveau d'efficacité et leur satisfaction générale des processus. Tous les répondants se sont dit très satisfaits des processus de l'Office et de la façon dont la consultation s'est tenue. De fait, près des deux tiers des répondants étaient « très » satisfaits. Les résultats du plus récent sondage mené en mars 2005 figureront dans le rapport de 2005-2006.

D'autres organismes font souvent appel à l'expertise de l'Office pour régler d'importants problèmes touchant le transport ferroviaire et pouvant se répercuter sur une

portion importante de l'économie et du public canadiens. En 2004-2005, pour aider à maintenir la capacité du Canada à faire concurrence sur les marchés des céréales, l'Office a aidé l'équipe d'avocats de la défense du gouvernement du Canada lors d'une enquête de l'Organisation mondiale du commerce sur une plainte des États-Unis, relative aux politiques et pratiques du gouvernement canadien à l'égard de la consommation domestique de blé de l'Ouest canadien.

L'Office a également aidé Transports Canada, dans le cadre du processus d'exercice de diligence raisonnable, pour évaluer les meilleurs options de cession du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada, qui tiendront compte des avantages maximaux pour les céréaliculteurs de l'Ouest canadien.

En 2004, le CN a fait l'acquisition de BC Rail Ltd. et s'est associé au BC Rail Partnership. En approuvant la transaction, le Bureau de la concurrence a fixé plusieurs conditions. En vertu d'un consentement, le CN, en matière de temps de transit, a convenu de mesurer son rendement et d'en faire rapport en comparaison de celui qu'avait déjà réalisé BC Rail (en se servant de l'année 2003 comme année de base) et du temps de transit du trafic provenant du nord de la Colombie-Britannique à destination des transporteurs de liaison de Vancouver. Pour contrôler les temps de transit, le CN a signé une entente avec l'Office, appelé l'Accord de surveillance du temps de transit, où l'Office, pour une première période de cinq ans, surveillera le rendement du réseau BC Rail en matière de temps de transit après la fusion, et fera rapport sur celui-ci.

Le chapitre du rapport annuel 2004 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/2_f.html, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

L'Office s'efforce constamment d'informer et de consulter l'industrie ferroviaire et ses usagers. Il a mené diverses activités de communication à cette fin en 2004-2005. Ces efforts ont surtout été axés sur un plan de communication dans le but d'informer les parties intéressées du mandat de l'Office et des répercussions éventuelles de l'acquisition de BC Rail par le CN en Colombie-Britannique. On a dit plus tôt que cette acquisition a considérablement accru la taille et l'aspect du système ferroviaire de compétence fédérale au pays. L'Office a rencontré des représentants d'expéditeurs, de lignes de navigation, d'administrations portuaires, de lignes de chemin de fer provinciales et des élus municipaux pour leur expliquer la *Loi sur les transports au Canada* et les implications de l'intégration de ce chemin de fer provincial dans le réseaux de compétence fédérale.

Transport maritime

Aux termes de la *Loi sur le cabotage*, le transport de marchandises ou de passagers et toute autre activité en eaux canadiennes, comprenant le plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, sauf lorsqu'aucun navire canadien adapté n'est disponible pour être affecté à l'activité. Avant qu'une **licence de cabotage** soit délivrée

pour l'importation d'un navire étranger en eaux canadiennes pour des activités commerciales, l'Office doit déterminer qu'il n'y a aucun navire canadien adapté et disponible pour être affecté à l'activité proposée. En 2004-2005, l'Office a traité 121 demandes de licences de cabotage (122 en 2003-2004).

Dans la plupart des cas et sur examen des plaidoiries, l'Office a décidé que le vaisseau étranger proposé pourrait effectuer l'activité. La plupart des demandes touchaient le secteur de l'exploration pétrolière et gazière sur la côte est, toutes les décisions ont été rendues en un temps moyen de 11 jours.

Le chapitre du rapport annuel 2004 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/3_f.html, et la section « Maritime » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

2.2.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience

L'Office contribue à améliorer l'accès du réseau du transport fédéral pour les personnes ayant une déficience grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en œuvre de codes de pratiques, de lignes directrices et de règlements essentiels, et à l'éducation. Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter de ces mesures et, puisque l'incidence des déficiences croît avec l'âge, la demande de transports accessibles sera proportionnelle au fur et à mesure que la population canadienne vieillit.

La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office les attributions lui permettant d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience, dans un premier temps de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices, et, dans un deuxième temps au cas par cas, en réglant chaque plainte individuelle.

L'approche systémique

En 2004-2005, l'Office publiait les *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs*, disponibles sur le site Web de l'Office, à www.otc.gc.ca/access/guidelines/guide-small-aircraft_f.html. Les présentes lignes directrices, élaborées en coopération avec des représentants de l'industrie, des consommateurs et d'autres ministères, sont conçues afin d'aider les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent à bord d'aéronefs ayant 29 sièges passagers ou moins (petits aéronefs).

Les lignes directrices font connaître à l'industrie et au grand public ce à quoi l'Office s'attend des exploitants de petits aéronefs lorsqu'ils offrent des services aux personnes ayant une déficience. Les lignes directrices comprennent des renseig ments sur les points à discuter avec les personnes ayant une déficience lors des réservati ns, sur le transport de

différentes aides et d'animaux aidants, sur ce qu'il faut faire si l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience est endommagée ou perdue, ainsi que des conseils pratiques sur les façons d'améliorer la communication avec ces personnes.

Tout en respectant la politique du gouvernement du Canada visant l'adoption d'une démarche volontaire comme solution de rechange viable à la réglementation, l'Office a élaboré des codes de pratiques visant à rendre les transports publics par aéronef, train et traversier accessibles aux personnes ayant une déficience. Les codes, disponibles sur le site Web www.otc.gc.ca/access/codes/index_f.html, ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience ou les représentants, des personnes âgées, des fabricants, des transporteurs et des fournisseurs de services.

En juin 2004, durant la Semaine nationale des transports, l'Office a lancé la quatrième édition du code de pratiques : *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (le code de communication) et a publié un guide pour aider les fournisseurs du service de transport à mettre en œuvre ce nouveau code. Celui-ci comprend des normes visant l'amélioration de la communication et de l'accès à l'information destinée à ces personnes. Il s'applique aux fournisseurs de services de transport et aux exploitants de gares, des modes aérien, ferroviaire et maritime. Bien que ce code mette l'accent sur les besoins en information des personnes ayant une déficience, tous les voyageurs devraient en tirer parti.

L'Office mène des enquêtes sur une base régulière pour évaluer dans quelle mesure l'industrie se conforme aux codes de pratiques. En 2004-2005, l'Office a élaboré un questionnaire sur le code de communication pour recueillir des données repères sur la conformité au code au moment de sa publication. Quelque 114 questionnaires ont été distribués aux transporteurs et aux exploitants de gares visés par le code. Le personnel de l'Office a également visité plusieurs gares et a tenu des téléconférences avec plusieurs autres exploitants de gares et transporteurs afin de leur expliquer les dispositions du code et de les aider à remplir le questionnaire.

En 2004-2005, l'Office a entrepris un projet d'étude sur l'accessibilité des gares. Les travaux de recherche préliminaires comprenaient l'étude des codes de pratiques et des normes en vigueur au Canada et à l'étranger. L'Office a visité six gares (une gare ferroviaire, une gare maritime et quatre aéroports) afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'aménagement pour accès facile et de faciliter l'élaboration d'une norme d'accessibilité applicable aux gares. L'Office a également consulté les membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité. Les travaux relatifs à ce projet se poursuivront en 2005-2006, y compris d'autres consultations avec les membres du Comité.

L'Office a aussi commencé à travailler à un sondage multimodal sur l'accessibilité au transport pour en apprendre davantage sur les services, le matériel et les installations du réseau de transport fédéral, qui facilitent les déplacements des personnes ayant une déficience et voir quelles sont les entraves qui restent. L'information recueillie servira à établir les priorités de l'Office pour améliorer l'accès du réseau de transport fédéral et pour

cerner les pratiques exemplaires que l'Office peut encourager d'autres fournisseurs de services de transports à adopter. Le sondage sera administré en ligne en 2005-2006, et les résultats feront l'objet d'un rapport en 2006-2007.

L'approche au cas par cas

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Dans les cas où les parties ne désirent pas régler la plainte en recourant aux services de médiation ou de facilitation de l'Office, celui-ci fera enquête sur la plainte déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif.

L'an dernier, l'Office a reçu 50 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience (45 en 2003-2004) ainsi que deux demandes d'examen de décisions antérieures de l'Office. Des 72 plaintes classées au cours de l'année, y compris certains cas non réglés de l'an dernier, 37 ont donné lieu à une décision de l'Office, dix ont été réglées par voie de médiation, et sept plaintes ont été retirées à la suite d'une intervention du personnel de l'Office. Les autres plaintes se sont réglées, soit que le demandeur n'avait pas fourni l'information nécessaire pour compléter la demande, que la question ne relevait pas de la compétence de l'Office ou que la plainte a été retirée. De plus, l'Office est intervenu en qualité de facilitateur dans cinq dossiers pour résoudre des problèmes avant un voyage, évitant ainsi une plainte éventuelle.

Quelque 50 % des problèmes considérés comme des obstacles abusifs concernaient les services (p. ex., l'assistance lors de l'embarquement et le débarquement et l'assistance liée aux aides à la mobilité) et 20 % se rapportaient à la communication de l'information (p. ex., l'ATS et la signalisation). Les autres problèmes portaient sur l'assignation des sièges, la formation du personnel et les conditions générales d'acceptation. Pour régler ces obstacles abusifs, l'Office a ordonné 40 mesures correctrices, notamment l'élaboration et la modification de procédures et de politiques; le suivi auprès du personnel; la modification d'un programme de formation et des dispositions relatives aux tarifs; et la modification du matériel.

De plus amples renseignements sont offerts dans le Rapport annuel de 2004, disponible sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/5_f.html.

Sensibilisation et reconnaissance

En 2004-2005, l'Office a continué de travailler avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire la promotion de l'accessibilité dans le cadre des nouveaux programmes de contrôle de sécurité. L'Office et l'ACSTA ont signé un protocole d'entente pour faciliter la surveillance de la formation des agents de contrôle de la sécurité, en conformité avec le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel de l'Office a remis à l'ACSTA

un rapport préliminaire sur la formation relative au dépistage des personnes ayant une déficience. Il continuera de collaborer avec celui de l'ACSTA à préciser certains aspects de sa formation, qui est la première étape de la surveillance.

L'Office a continué de promouvoir le transport accessible et l'uniformité des normes de service pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience, qui voyagent au pays ou à l'étranger pour assister à une conférence ou à une foire commerciale. Grâce aux efforts de l'Office en vue de favoriser l'accès aux systèmes de transport pour les personnes ayant une déficience, le Canada fait bonne figure sur la scène internationale en tant que chef de file en la matière. En 2004-2005, l'Office a participé à la 10e Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou a mobilité réduite (COMOTRED) qui a eu lieu à Hamamatsu au Japon. L'Office y a présenté trois documents, dont un, intitulé *Portrait de l'inclusion*, a été choisi comme le meilleur document de la Conférence.

2.2.4 Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion

L'Office continue la mise en œuvre de son plan d'action sur l'excellence en gestion; tel qu'il est indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005, il vise à :

- mettre en œuvre son cadre de mesures du rendement et celui de la gestion du risque;
- améliorer les systèmes de gestion de l'information et recueillir de meilleurs renseignements sur le rendement;
- intégrer les mesures de rendement améliorées au processus de planification opérationnelle existant de l'Office;
- poursuivre les initiatives entreprises pour améliorer davantage l'efficacité organisationnelle.

Dans le cadre de la mise en œuvre du cadre intégré sur la gestion de risque, les risques stratégiques organisationnels ont été identifiés et évalués, et des stratégies d'atténuation ont été élaborées et mises en œuvre. L'Office a en outre appliqué les principes de gestion de risque à ses opérations quotidiennes, y compris l'établissement des priorités en matière de gestion, le processus d'allocation des ressources, la gestion de cas et l'examen des processus internes.

L'enchaînement des résultats de l'Office à la section 4.4 décrit brièvement les résultats visés par l'Office et les extrants de l'Office découlant de ses activités. Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a créé un plan de mesure du rendement, qui explique les indicateurs de rendement clés pour chacun des résultats intermédiaires de l'Office, ainsi que des échéanciers et des responsabilités pour les rapports de gestion, qui commencera durant l'exercice financier 2005-2006.

D'autres améliorations ont été apportées et continueront de l'être au système de gestion de cas de l'Office pour mieux saisir l'information en matière de rendement sur les

cas de l'Office et permettre des rapports de gestion rapides et ciblés sur certaines mesures clés du rendement en vertu du plan de mesure du rendement de l'Office.

Nous ne sommes qu'au début de la mise en œuvre, mais l'Office devrait pouvoir systématiquement recueillir les renseignements requis, les analyser, puis faire rapport sur le rendement de ses programmes et activités, ce qui améliorerait l'information pour gérer les résultats.

L'Office a aussi amélioré ses processus annuels de planification opérationnelle et d'allocation des ressources, qui intègrent maintenant des renseignements clés sur le rendement ainsi que des indicateurs de la charge de travail. D'autres améliorations seront apportées avec le temps à ces processus, tandis que le plan de mesure du rendement est mis en œuvre et que de nouveaux renseignements améliorés sur le rendement sont produits et utilisés pour des décisions de gestion.

En 2004-2005, l'Office a poursuivi les initiatives entreprises à l'automne 2003, qui visent l'amélioration de l'efficacité organisationnelle. Un comité de gestion a examiné en détail les processus utilisés pour régler les dossiers de l'Office, afin de cerner des possibilités de rationalisation. Ce processus a nécessité une participation importante des équipes de gestion à la grandeur de l'organisation et des échanges avec d'autres organismes gouvernementaux pour déterminer les pratiques exemplaires et les améliorations possibles. À la fin de l'exercice financier, les membres de l'Office et les cadres supérieurs examinaient des recommandations d'amélioration et des approches aux fins de mise en œuvre.

De plus, la Commission de la fonction publique a félicité l'Office pour sa saine gestion du personnel dans le système actuel. La Commission a noté que l'infrastructure à l'Office favorise une prise de décisions éclairées et le respect des valeurs en dotation; la mise en œuvre d'un cadre de gestion et de responsabilité en dotation, qui définit les attentes en matière de rendement et les mesures à utiliser pour évaluer les gestionnaires; enfin, que l'organisation a également harmonisé ses priorités opérationnelles avec ses priorités en matière de ressources humaines.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l'Office

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses sept membres nommés par le gouverneur en conseil, soit une présidente, un vice-président et cinq membres à temps plein. Le ministre est habilité à nommer un maximum de trois membres temporaires.

La présidente et première dirigeante, Marian L. Robson, répond du seul programme de l'Office. Tous les membres de l'Office sont tenus de prendre des décisions quasi judiciaires sur des questions dont est saisi l'Office.

L'Office comprend quatre directions générales : Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles, Services juridiques et Secrétariat, et Gestion centrale. Le directeur de chaque direction générale, le vérificateur interne et la Direction des communications relèvent de la présidente.

Les deux directions générales responsables de programme, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime et la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles ont trait aux fonctions de réglementation de l'Office. La Direction générale des services juridiques et du secrétariat s'occupe de réglementation, et la Direction générale de la gestion centrale assure le soutien administratif.

L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Le personnel de l'Office travaillant dans les bureaux locaux aménagés dans six villes canadiennes exerce des activités d'application des lois et règlements en matière de transport aérien et d'accessibilité. De plus amples renseignements sur le rôle et la structure de l'Office se trouvent sur le site Web à www.otc.gc.ca/about-nous/role_and_structure_f.html.

3.2 Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 % des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques aux coûts pour s'assurer que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

	2002-03	2003-04	2004–2005			
(en milliers de dollars)	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
Dépenses du programme *	27 978	27 367	24 711	24 711	28 215	27 176
Moins : revenus non disponible	(116)	(87)	0	0	(80)	(80)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	3 619	3 656	3 532	3 532	3 715	3 715
Coût net du programme	**31 481**	**30 936**	**28 243**	**28 243**	**31 850**	**30 811**
Équivalents temps plein	**278**	**282**	**257**	**257**	279	**270**

*Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Raison de la variance

La variance entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts liés au personnel, à cause de la compensation découlant des conventions collectives et du mandat pour le traitement des plaintes relatives au transport aérien, pour lequel des fonds sont assurés par des transferts temporaires provenant de Transports Canada. On a en discuté à la section 1.4.1 du présent rapport : le gouvernement a annoncé son intention d'éliminer ce financement au cours des trois prochaines années dans le cadre de l'Examen des dépenses du gouvernement.

Tableau 2 Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)					
		2004–2005			
Poste		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisation	Dépenses réelles
	Office des transports du Canada				
35	Dépenses de fonctionnement	21 215	21 215	24 785	23,746
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	3 496	3 496	3 430	3 430
	Total	**24 711**	**24 711**	**28 215**	**27 176**

Tableau 3 Coût net du programme

(en milliers de dollars)	2004-2005
Dépenses réelles	27 176
Plus : Services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) *	2 104
Contributions de l'employeur aux primes de régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	1 548
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	37
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques par Justice Canada	26
Coût net pour l'Office en 2004-2005	**30 891**

* n'inclut pas les coûts de stationnement

Tableau 4 Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités, le ministère/l'organisme s'engage dans diverses poursuites légales. Certains passifs éventuels peuvent devenir des passifs réels lorsque au moins une situation future se produit ou ne se produit pas. Dans la mesure où il est probable qu'une situation future ait lieu ou n'ait pas lieu et que l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, une provision est comptabilisé et une charge est enregistrée dans les états financiers consolidés du gouvernement. Ces provisions ne sont pas constatées dans les états financiers du ministère que lorsque le montant de la responsabilité est établi avec précision. Au 31 mars 2004 et 2005, l'Office n'avait pas de passif éventuel.

Tableau 5 Sources des revenus disponibles et non disponibles

	2002-03	2003-04	2004–2005			
(en milliers de dollars)	**Revenus réels**	**Revenus réels**	**Budget principal**	**Revenus prévus**	**Total des autorisations**	**Revenus réels**
Revenus disponibles (RD)						
Élimination de biens excédentaires de l'État	0,5	0,0	0,0	0,0	2,7	2,7
Sous-total - RD	**0,5**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**2,7**	**2,7**
Revenus non disponibles (RND)						
Remboursement de dépenses des années antérieures	100,7	60,1	0,0	0,0	28,2	28,2
Sanctions administratives pécuniaires	2,5	13,5	0,0	0,0	50,8	50,8
Vente de produits et services	13,2	12,9	0,0	0,0	1,4	1,4
Sous-total - RND	**116,4**	**86,5**	**0,0**	**0,0**	**80,4**	**80,4**
Total	**116,9**	**86,5**	**0,0**	**0,0**	**83,1**	**83,1**

Tableau 6 Besoins en ressources par direction générale (milliers de dollars)

2004-2005				
Directions générales	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Autorisations**	**Dépenses réelles**
Bureau de la présidente	**3 519**	**3 519**	**4 013**	**3 712**
Gestion centrale	**5 546**	**5 546**	**6 525**	**6 281**
Transport ferroviaire et maritime	**5 555**	**5 555**	**5 687**	**5 646**
Transport aérien et transports accessibles	**7 014**	**7 014**	**8 717**	**8 422**
Services juridiques et secrétariat	**3 077**	**3 077**	**3 273**	**3 115**
Total	**24 711**	**24 711**	**28 215**	**27 176**

Tableau 7-A Rapport sur les frais d'utilisation pour 2004-2005 - *Loi sur les frais d'utilisation*

A. Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005					Années de planification		
				Revenu prévu (000 $)	Revenu réel (000 $)	Coût total (000 $)	Norme de rendement	Résultats liés au rendement	Exercice	Revenu prévu (000 $)	Coût total estimatif (000 $)
Frais exigés pour des copies de licences et de permis *	O	*Loi sur les transports au Canada*	1998	< 1	< 1	< 1	Néant	Néant	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Frais exigés pour des copies de décisions et d'arrêtés *	O	*Loi sur les transports au Canada*	1999	1	1	1	Néant	Néant	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Frais exigés pour le traitement de demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*	O	*Loi sur l'accès à l'information*	1992	< 1	< 1	15	Le cadre sera développé par le SCT. Pour plus d'information http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html	Neuf demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la loi et deux demandes l'ont été dans un délai de 31 à 60 jours conformément aux dispositions de la loi.	05-06 06-07 07-08	< 1 < 1 < 1	15 15 16
			Total (O)	< 1	1	16		Total	05-06 06-07 07-08	1 1 1	16 15 16
B. Date de la dernière modification : ne s'applique pas											
C. Autres renseignements : * En 2005-2006, les frais d'utilisation associés aux copies de licences, de permis, d'arrêtés et de décisions de l'Office ont été abolis.											

O = Autres produits et services

Tableau 8 Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2004-2005

Réponse aux comités parlementaires
Au cours de la période visée par le présent rapport, l'Office ne s'est pas fait demander de réagir à une recommandation d'un comité parlementaire.

Réponse aux rapports du Bureau du vérificateur général
Au cours de la période visée par le présent rapport, aucune recommandation de la vérificatrice générale n'a été dirigée vers l'Office.

Vérifications externes (note : Ceci fait référence aux autres évaluations faites par la Commission de la fonction publique, par le Commissaire aux langues officielles et par la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique.)
Aucune vérification externe n'a été effectuée dans l'exercice financier 2004-2005.

Vérifications ou évaluations internes
On a effectué trois vérifications internes en 2004-2005 ainsi que le suivi relatif aux rapports des années antérieures. Les vérifications internes portaient sur : • la composante de technologie de l'information (TI) de la Direction des services de l'information : les recommandations mises en œuvre par la direction portaient sur le renforcement des mots de passe des administrateurs du réseau, sur le besoin de noter les activités d'entretien hebdomadaire du réseau et de la surveillance de l'accès au réseau et au pare-feu informatique. • le système d'information de l'Office sur les demandes (AppInfo) : la direction a convenu des recommandations relatives au renforcement des mots de passe et à la mise en œuvre d'un processus de formation faisant en sorte que toutes les fonctions du système Appinfo sont utilisées à fond.

Tableau 8 Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2004-2005

Réponse aux comités parlementaires
Au cours de la période visée par le présent rapport, l'Office ne s'est pas fait demander de réagir à une recommandation d'un comité parlementaire.

Réponse aux rapports du Bureau du vérificateur général
Au cours de la période visée par le présent rapport, aucune recommandation de la vérificatrice générale n'a été dirigée vers l'Office.

Vérifications externes (note : Ceci fait référence aux autres évaluations faites par la Commission de la fonction publique, par le Commissaire aux langues officielles et par la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique.)
Aucune vérification externe n'a été effectuée dans l'exercice financier 2004-2005.

Vérifications ou évaluations internes
On a effectué trois vérifications internes en 2004-2005 ainsi que le suivi relatif aux rapports des années antérieures. Les vérifications internes portaient sur : • la composante de technologie de l'information (TI) de la Direction des services de l'information : les recommandations mises en œuvre par la direction portaient sur le renforcement des mots de passe des administrateurs du réseau, sur le besoin de noter les activités d'entretien hebdomadaire du réseau et de la surveillance de l'accès au réseau et au pare-feu informatique. • le système d'information de l'Office sur les demandes (AppInfo) : la direction a convenu des recommandations relatives au renforcement des mots de passe et à la mise en œuvre d'un processus de formation faisant en sorte que toutes les fonctions du système Appinfo sont utilisées à fond.

Vérifications ou évaluations internes (suite)

- la Direction des plaintes sur les transports ferroviaire et maritime et des services de vérification : le rapport de vérification n'était pas terminé à la fin de l'année, mais la direction a accepté les recommandations provisoires relatives à des possibilités accrues de formation du personnel et à une utilisation plus efficace du système Appinfo.

Les vérifications de suivi visaient à rassurer la haute direction que les personnes responsables des secteurs faisant l'objet d'un suivi avaient donné suite aux recommandations antérieures.

Ces vérifications portaient sur :

- la Stratégie d'information financière;
- la passation des marchés de services et l'utilisation des cartes de cré it;
- la Direction des services juridiques.

Le suivi sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a lui aussi été effectué en 2004-2005 et se terminera en 2005-2006, date à laquelle un rapport sur les quatre suivis sera présenté.

Pour de plus amples renseignements sur les vérifications, visitez le site Web suivant : www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/newdeptview_f.asp?id=29

Tableau 9 Politiques sur les voyages et Initiatives d'amélioration des services

L'Office suit les Autorités spéciales de voyager du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités établis par le SCT.

L'Office n'est pas désigné comme un des ministères ou organismes de file ou de base, en vertu de l'Initiative d'amélioration du service, mais il a pris d'importantes mesures pour améliorer le service aux Canadiennes et Canadiens depuis le lancement de cette initiative.

Dans le cadre de la consultation entreprise en 2002, un sondage pilote a été préparé pour le processus de demande de licences de cabotage de l'Office. Trente intervenants ont répondu au sondage envoyé par la poste.

En réponse aux réactions reçues, l'Office a modifié son processus de demande de licences de cabotage et, pour la première fois, le processus est pour la plupart maintenant automatisé. Il en est résulté une amélioration des normes de service tant pour le requérant que pour les répondants; l'Office en outre a amélioré grandement la précision, l'accès et la fonctionnalité de la base de données de la flotte marchande canadienne.

L'Office a une capacité limitée de mener des sondages vastes et continus, mais les renseignements positifs recueillis des sondages pilotes ont servi à incorporer les commentaires des intervenants dans plusieurs autres initiatives. Par exemple, l'Office cherche des commentaires périodiques pour mesurer la satisfaction des expéditeurs, des producteurs et des transporteurs, relativement à l'efficacité des processus utilisés pour établir les indices des prix liés au volume. De plus, on demande aux clients participant au processus de médiation de l'Office de remplir un questionnaire d'évaluation. L'information recueillie sert, au besoin, à apporter des améliorations.

L'Office, dans le cadre de sa gestion du rendement, continuera de chercher des occasions de recueillir des commentaires de ses clients et d'améliorer ses services.

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2004 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

4.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Web : www.otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Claude Jacques	Avocat général et secrétaire	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Sue Stimpson	Directrice générale	(819) 997-6764 sue.stimpson@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directrice	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

4.3 Lois et règlements appliqués

A. L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

Loi sur les transports au Canada	*L.C. (1996), ch. 10*

B. L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi maritime du Canada	*L.R.C. (1998), ch. 10*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch . P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

C. L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office des transports du Canada

D. L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/legislation/index_f.html.

4.4 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible

⇳

Résultats intermédiaires

- Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.
- Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.
- Les intérêts économiques et autres des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.

⇳

Extrants

- décisions et arrêtés
- licences, permis, certificats d'aptitude et autres
- codes de pratiques, outils et règlements
- matériel éducatif
- plafonds des recettes pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
- plaintes traitées et réglées
- recommandations au sujet de l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*
- sanctions administratives pécuniaires imposées
- rapports

⇳

Activités

- tenue d'audiences
- médiation des différends
- traitement des plaintes relatives au transport aérien
- activités de communication, y compris discours, présentations, publications, diffusion d'information, etc.
- suivis et enquêtes afin d'assurer la conformité avec les règlements, les lois et les accords internationaux
- délivrance de licences, de permis et de certificats, formulation de recommandations et autres décisions
- décisions d'ordre administratif
- élaboration et mise en œuvre de règlements
- élaboration de codes de pratiques, de lignes directrices et d'outils similaires
- consultations avec les principaux intéressés